



Standaard Service Overeenkomst

Overeenkomst betreffende service en onderhoud

Werkgroep Instrumentatie Beheer Academische Ziekenhuizen (WIBAZ)

Nevi Zorg

**FHI, federatie van technologiebranches
Nederlandse Brancheorganisatie voor Medische Technologie
Nederlandse Brancheorganisatie voor Laboratorium Technologie**

Versie 3.1
Februari 2016

Leverancier en Opdrachtgever komen als volgt overeen:

1. De Opdrachtgever draagt service en onderhoud op aan de Leverancier en de Leverancier verricht service en onderhoud aan Apparatuur.
2. Deze Standaard Service Overeenkomst zal in beginsel ook van toepassing zijn op verdere en andere serviceovereenkomsten, die in de toekomst tussen partijen tot stand komen.

Op de Standaard Service Overeenkomst is auteursrecht van toepassing. Leveranciers en zorgaanbieders mogen gebruik maken van de integrale tekst van de Standaard Service Overeenkomst. Het is nadrukkelijk niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in de originele tekst van de Standaard Service Overeenkomst en/of (delen van) de inhoud van de Standaard Service Overeenkomst te kopiëren en in gewijzigde vorm op te nemen in eigen voorwaarden of overeenkomsten.

In overleg kunnen door partijen gewenste en/of noodzakelijk geachte aanpassingen in servicemodules en eventuele uitsluiting van bepaalde artikelen uit deze overeenkomst worden overeengekomen.

Dergelijke aanpassingen en/of uitsluitingen dienen te worden omschreven in het Samenstelling Service Overeenkomst invuldocument dat een integraal onderdeel uitmaakt van deze SSO. Daar waar de inhoud van artikelen onderling strijdig zijn prevaleren de afspraken uit het Samenstelling Service Overeenkomst invuldocument , in het vervolg van deze tekst aangeduid als SSO id.

INHOUDSOPGAVE STANDAARD SERVICE OVEREENKOMST

Artikel 1. ONDERWERP EN DOEL VAN DE OVEREENKOMST	4
Artikel 2. OMSCHRIJVING MOGELIJKE SERVICEMODULES	4
2.1 Veiligheidsinspectie.....	5
2.2 Kwaliteitsmeting	5
2.3 Periodiek onderhoud	5
2.4 Correctief onderhoud	6
2.5 Kalibratie	6
2.6 Validatie	6
2.7 Overdracht en acceptatie na uitvoering werkzaamheden.....	6
2.8 Eerstelijnswerkzaamheden.....	7
2.9 Onderdelen.....	7
2.10 Telefonische ondersteuning	7
2.11 Conditierapportage	7
2.12 Bruikleenapparatuur/-module	7
2.13 Update.....	8
2.14 Upgrade	8
2.15 Remote Service	8
2.16 Uptime.....	8
Uptime definitie.....	9
Normale productietijd.....	9
Downtime	9
Storing.....	9
Garantie	9
2.17 Applicatietraining	9
Artikel 3. VERGOEDING, FACTURERING EN BETALING	10
Artikel 4. ONDERHOUDSWERKZAAMHEDEN EN PLANNING	11
Artikel 5. STORINGSMELDING	11
Artikel 6. RESPONSTIJDEN.....	11
Artikel 7. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER EN LEVERANCIER	12
Artikel 8. OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN	12
Artikel 9. GEHEIMHOUDING	12
Artikel 10. AANSPRAKELIJKHEID	13
Artikel 11. DUUR VAN DE OVEREENKOMST	13
Artikel 12. TUSSENTIJDSE BEEINDIGING	14
Artikel 13. WIJZIGINGEN	14
Artikel 14. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN.....	14
Artikel 15. OVERIGE VOORWAARDEN	15
Bijlage Software voorwaarden	16
Bijlage Overeenkomst externe verbindingen	18

Artikel 1. ONDERWERP EN DOEL VAN DE OVEREENKOMST

- 1.1 De Leverancier zal, met inachtneming van hetgeen in deze overeenkomst en haar bijlagen is bepaald, werkzaamheden verrichten aan de apparatuur van Opdrachtgever zoals is omschreven in het SSO id, hierna te noemen de Apparatuur (met hoofdletter A geschreven).
- 1.2 In het SSO id, is een omschrijving opgenomen van de Apparatuur met vermelding van eventuele serienummers en/of systeemnummers van de verschillende onderdelen en de locatie waar de Apparatuur zich bevindt.

Een systeem is een samenstelling van Apparatuur die met elkaar een functionele eenheid vormt. De apparatuurlijst(en) zullen door de Leverancier worden toegevoegd. De apparatuurlijst omvat de samenstelling van de Apparatuur.

- 1.3 Onder de Leverancier (met hoofdletter L geschreven) wordt verstaan iedere natuurlijke persoon, rechtspersoon, vennootschap onder firma, commanditaire vennootschap of andere entiteit door of namens wie deze Standaard Service Overeenkomst van toepassing is verklaard, en diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n) en rechtsopvolger(s).
- 1.4 Onder de Opdrachtgever (met hoofdletter O geschreven) wordt verstaan iedere natuurlijke persoon, rechtspersoon, vennootschap onder firma, commanditaire vennootschap of andere entiteit die met een Leverancier een Standaard Service Overeenkomst sluit of heeft gesloten.
- 1.5 In het SSO id is tevens per apparaat de samenstelling van de overeenkomst alsmede de ingangsdatum van de overeenkomst aangegeven. Een overzicht van de servicemodules waarmee de overeenkomst in overleg kan worden samengesteld, is gegeven in artikel 2.

Ook wordt in het SSO id aangegeven welke overige bijlagen bij deze overeenkomst van toepassing zijn. Deze bijlagen dienen gedateerd te zijn en door beide partijen te zijn ondertekend.

De Leverancier en de Opdrachtgever kunnen overeenkomen de werkzaamheden aan de betreffende Apparatuur en de voorwaarden waaronder deze werkzaamheden worden uitgevoerd in samenwerking te verrichten. Door partijen wordt in dat geval per apparaat vastgelegd welke werkzaamheden door de Leverancier, welke door de Opdrachtgever en welke gezamenlijk zullen worden verricht. Ten aanzien van de aard en omvang van de te verrichten werkzaamheden wordt hierbij verwezen naar de in artikel 2 gedefinieerde modules.

De door partijen in het kader van **een eventuele samenwerking** gemaakte nadere afspraken en voorwaarden dienen in het SSO id te worden opgenomen.

Artikel 2. OMSCHRIJVING MOGELIJKE SERVICEMODULES

De samenstelling van deze overeenkomst wordt per apparaat gespecificeerd in het SSO id. De overeenkomst kan, in overleg, één of meer van de in dit artikel genoemde modules omvatten. De totaalprijs is afhankelijk van de keuze en de onderlinge samenhang tussen de gekozen modules.

De Leverancier 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 zijn overeengekomen.

2.1 Veiligheidsinspectie

De veiligheidsinspectie houdt in toetsing van de Apparatuur op veiligheidsaspecten conform fabriekspecificaties. 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 vooraf ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever. Eventuele aanvullingen of wijzigingen op de door de fabrikant voorgeschreven veiligheidsmetingen dienen apart te worden overeengekomen en worden in het SSO id vermeld.

Tenzij anders overeengekomen, zal de rapportage van de veiligheidsinspectie binnen vier weken na uitvoering van de werkzaamheden ter beschikking worden gesteld aan de Opdrachtgever. Direct na beëindiging van de werkzaamheden wordt een werkrapport opgesteld en aan de Opdrachtgever verstrekt.

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

2.2 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 bij de acceptatie/overname van de betreffende Apparatuur.

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

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

Tenzij anders overeengekomen, zal de rapportage van de kwaliteitsmeting binnen vier weken na uitvoering van de werkzaamheden ter beschikking worden gesteld aan de Opdrachtgever.

Indien niet aan de gestelde eisen wordt voldaan wordt dit direct aan de Opdrachtgever gemeld. De afwijking wordt tevens schriftelijk door de Leverancier bevestigd.

2.3 Periodiek onderhoud

Het periodieke onderhoud omvat het controleren, afstellen, bijstellen en technisch schoonmaken van de Apparatuur, het zonnig smeren van mechanische delen alsmede het vervangen van voorgeschreven onderdelen. Tevens wordt de Apparatuur op de 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. Als artikel 2.9 geen onderdeel uitmaakt van de overeenkomst, worden de onderdelen op basis van nacalculatie vervangen.

Het periodieke onderhoud dient te gebeuren conform fabrieksvoorschriften aan de hand van duidelijk beschreven procedures, checklists, richtlijnen en specificaties, op verzoek toegankelijk voor de Opdrachtgever. Eventuele aanvullingen of wijzigingen hierin dienen door partijen apart te worden overeengekomen en vermeld in het SSO id.

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

Tenzij anders overeengekomen, zal de rapportage van het periodieke onderhoud binnen vier weken na uitvoering van de werkzaamheden ter beschikking worden gesteld aan de Opdrachtgever.

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

De Opdrachtgever zal in de schriftelijke rapportage tevens geïnformeerd en geadviseerd worden over eventuele vervolgacties die de Leverancier op basis van genoemde bevindingen noodzakelijk en/of wenselijk acht.

2.4 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 de Opdrachtgever verstrekt.

Indien er sprake is van een gelimiteerd aantal correctieve onderhoudsacties door de Leverancier, wordt dit in het SSO id vermeld.

2.5 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.

Het resultaat van iedere kalibratie wordt vastgelegd in een document dat bij de overdracht van de Apparatuur aan de 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 de Leverancier.

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

2.6 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 kalibratiestatus, omschrijving gehanteerde validatiemethode, validatieresultaten, naam uitvoerder validatie, naam beoordelaar validatie, datum beoordeling validatie, omschrijving en kenmerk van de gehanteerde wettelijke validatie richtlijnen. In het geval voor de betreffende Apparatuur of proces geen wettelijke richtlijn bestaat, komen de Leverancier en de 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 de Opdrachtgever verstrekt.

Het validatierapport moet binnen uiterlijk 2 weken na validatie aan de 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 de Opdrachtgever.

2.7 Overdracht en acceptatie na uitvoering werkzaamheden

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

Na uitvoering van een periodieke activiteit wordt op de Apparatuur een datumsticker volgende onderhoudsbeurt/ kalibratie uitvoeren voor.... aangebracht. Deze verplichting betreft de artikelen 2.1, 2.2, 2.3, 2.5 en 2.6. De datumstickers worden verstrekt door de contactpersoon van Opdrachtgever. Indien deze sticker niet voorhanden is dient de Leverancier een eigen datumsticker te gebruiken.

2.8 Eerstelijnswerkzaamheden

Onder eerstelijnswerkzaamheden worden verstaan het lokaliseren en zo mogelijk verhelpen van eenvoudige storingen aan de betreffende Apparatuur door de Opdrachtgever zelf, en kan mede omvatten bepaalde onderhoudswerkzaamheden. De omvang van de door de Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden is afhankelijk van de kwantiteit aan en kwalificatie van de betrokken technici van de Opdrachtgever. De opgeleide technicus van de Opdrachtgever zal in eerste instantie analyse- en herstelwerkzaamheden uitvoeren. Een nadere omschrijving van de door de Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden wordt in het SSO id opgenomen. De tijd waarbinnen de Opdrachtgever uiterlijk de Leverancier zal inschakelen (reactietijd) bedraagt standaard 2 uur. Indien tussen Opdrachtgever en een andere reactietijd is overeengekomen dan wordt dit vastgelegd in het SSO id bij deze overeenkomst.

De technici van de Opdrachtgever zullen de door hen verrichte werkzaamheden vermelden in de onderhoudsadministratie van de desbetreffende Apparatuur.

Leverancier wordt periodiek over deze werkzaamheden en de opgetreden storingen door Opdrachtgever gerapporteerd

Indien dit van toepassing is, verstrekt de Leverancier aan de Opdrachtgever een bepaalde vooraf overeengekomen vergoeding voor de door de Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden en eventueel te leveren materialen. De hoogte van deze vergoeding is in het SSO id opgenomen.

Technici van de Opdrachtgever zullen, indien noodzakelijk, door de Leverancier worden opgeleid en geïnstrueerd om de overeengekomen werkzaamheden op een verantwoorde wijze te kunnen verrichten. De specifieke systeemcursussen worden door de Leverancier verzorgd tegen de daarvoor overeengekomen vergoeding.

De module eerstelijnswerkzaamheden is in principe alleen mogelijk in combinatie met de module correctief onderhoud en/of periodiek onderhoud.

2.9 Onderdelen

De onderdelen van de Apparatuur die bij de uitvoering van werkzaamheden in het kader van deze overeenkomst vervangen moeten worden, zullen door de Leverancier worden geleverd. Eventuele hiervan uitgezonderde onderdelen dienen te worden omschreven in het SSO id. Onder onderdelen worden niet verstaan de bijbehorende verbruiksgoederen en accessoires. Partijen kunnen vooraf een gegarandeerde levertijd voor onderdelen overeenkomen. Deze levertijd wordt omschreven in het SSO id.

2.10 Telefonische ondersteuning

Onder telefonische ondersteuning wordt verstaan de mogelijkheid voor technici van de Opdrachtgever om, in het geval van storingen aan de betreffende Apparatuur, overleg te hebben met een ter zake kundige technicus van de Leverancier. Dit overleg komt tot stand via een coördinator van de Leverancier indien niet anders overeengekomen. De maximale responstijd van de Leverancier wordt door partijen in het SSO id overeengekomen. De telefonische ondersteuning wordt geboden gedurende normale werkuren op normale werkdagen, tenzij partijen hieromtrent in het SSO id anders overeenkomen.

2.11 Conditierapportage

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

De Leverancier geeft een waardeoordeel over de gebruikskwaliteit van de Apparatuur gekoppeld aan advies en/of prognose voor de toekomst, afhankelijk van de onder de overeenkomst vallende en in de bijlage opgenomen modules. Eventueel onderbouwd met gegevens zoals:

- het aantal door de Leverancier 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.

2.12 Bruikleenapparatuur/-module

Indien de Leverancier niet binnen de overeengekomen verwachte reparatietijd een aangemelde storing kan verhelpen, verstrekt de Leverancier voor de duur van de reparatie een bruikleenapparaat of bruikleenmodule. In het SSO id wordt de verwachte reparatietijd vastgelegd en het afgesproken beschikbaarheidpercentage voor deze bruikleenapparatuur/-module. Dit bruikleenapparaat of bruikleenmodule bezit minimaal dezelfde functionaliteit en inzetbaarheid als het apparaat of de module dat/ die wordt vervangen. Indien in het SSO id geen beschikbaarheidpercentage is vastgelegd, wordt uitgegaan van een beschikbaarheidpercentage voor de bruikleenapparatuur/ bruikleenmodule van 100%. Partijen kunnen hierbij vooraf een gegarandeerde levertijd van de bruikleenapparatuur/ bruikleenmodule overeen komen. Deze gegarandeerde levertijd wordt vastgelegd in het SSO id. Leverancier zal tevens een handleiding gebruik- en reinigingsvoorschriften met het bruikleenapparaat/-bruikleenmodule meeleveren.

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

De Leverancier dient voorafgaand 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.

In de Bijlage Softwarevoorwaarden zijn aanvullende bepalingen opgenomen m.b.t. deze servicemodule.

2.14 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 hardware platform met nieuwe en/of uitbreiding van de bestaande functionaliteit van de aangeschafte licenties.

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

De Leverancier dient voorafgaand 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 de Opdrachtgever.

In de Bijlage Softwarevoorwaarden zijn aanvullende bepalingen opgenomen m.b.t. deze servicemodule.

2.15 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.

In de Bijlage Externe verbindingen zijn aanvullende bepalingen opgenomen m.b.t. deze servicemodule.

2.16 Uptime

De Leverancier staat ervoor in dat, in combinatie met de artikelen 2.3, 2.4, 2.9 en 2.13 en onder voorbehoud dat alle door de Leverancier noodzakelijk geachte software updates geïmplementeerd zijn, een overeengekomen uptime (=beschikbaarheid) per systeem wordt behaald. De overeengekomen uptime per jaar, kwartaal of een andere tijdseenheid wordt in het SSO id vermeld. Implementatie van upgrades kan een voorwaarde zijn voor uptime garantie. Indien zich een dergelijke situatie voordoet, zal de Leverancier dit direct schriftelijk aan de Opdrachtgever melden.

Uptime definitie

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

Normale productietijd

De normale productietijd is conform de dekkingen van de overeenkomst, tenzij in het SSO id anders is overeengekomen.

Downtime

De downtime gaat in op het moment van de storingsmelding aan de Leverancier tot en met het moment dat de storing is opgeheven. De downtime wordt gemeten tijdens de normale productietijd tenzij anders 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 de Opdrachtgever, zijn personeel of derden;
- oneigenlijk gebruik van de installatie of gebruik niet in overeenstemming met de door de Leverancier verstrekte gebruiks- en bedieningsvoorschriften;
- op de installatie van buiten inwerkende oorzaken, welke niet aan de Leverancier 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 de Leverancier niet beschikbaar is om met de reparatie aan te vangen;
- het indringen van programnavreemde elementen zoals, maar niet uitsluitend, virussen, wormen en Trojaanse paarden.

Storing

Onder storing wordt hier verstaan het niet voldoen aan de door de Leverancier 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 de Opdrachtgever.

Garantie

Indien gedurende de overeengekomen periode de situatie ontstaat dat de genoemde uptime dreigt te worden overschreden zal, indien gewenst en indien effectief, ook buiten de normale werktijden worden doorgewerkt. De hierdoor ontstane extra kosten komen voor rekening van de Leverancier.

Indien het overeengekomen uptime percentage per jaar/kwartaal/andere overeengekomen tijdseenheid niet wordt gehaald, heeft de Opdrachtgever recht op een vergoeding. De hoogte van deze vergoeding wordt door partijen overeengekomen en in het SSO id opgenomen.

2.17 Applicatietraining

Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft de Opdrachtgever recht op een per systeem vast aantal dagen of dagdelen applicatietraining. De Opdrachtgever en de Leverancier komen vooraf de inhoud en omvang van de Applicatietraining overeen en leggen dit vast in het SSO id.

Artikel 3. VERGOEDING, FACTURERING EN BETALING

- 3.1 De vergoeding die de Opdrachtgever voor de, ingevolge deze overeenkomst te verrichten werkzaamheden en/of te leveren onderdelen verschuldigd is, wordt per apparaat/systeem door de Leverancier gespecificeerd. In deze vergoeding zijn alle kosten opgenomen die de uitvoering van de overeenkomst met zich meebrengt echter met uitzondering van de kosten waarvan in deze overeenkomst is vastgelegd dat zij door de Opdrachtgever zullen worden gedragen. Alle in deze overeenkomst vermelde vergoedingen zijn exclusief BTW.
Gedurende de garantieperiode zijn de kosten voor correctief onderhoud en het vervangen van defecte onderdelen, met inachtneming van de overeengekomen garantieregeling, onderdeel van de aankoopssom. De voor de onderhavige overeenkomst verschuldigde (aanvullende) vergoeding is gespecificeerd in het SSO id.
- 3.2 Facturering vindt jaarlijks vooraf plaats tenzij anders overeengekomen. De Leverancier is verplicht de factuur te voorzien van een opdrachtnummer en een omschrijving van de gefactureerde bedragen.
- 3.3 De Leverancier kan, met inachtneming van de ter zake geldende wettelijke prijsregelingen de overeengekomen vergoedingen per kalenderjaar aanpassen. De voor onderhavige overeenkomst van toepassing zijnde index is gespecificeerd in het SSO id
- De Opdrachtgever heeft het recht, in geval van verhoging van de vergoedingen, binnen twee maanden na bekendmaking van de verhoging de onderhoudsovereenkomst schriftelijk te beëindigen met ingang van de datum waarop de verhoging van kracht wordt. Eventuele wijzigingen van de op de vergoedingen van toepassing zijnde wettelijke belastingen en eventuele andere overheidsheffingen kunnen te allen tijde worden doorberekend zonder dat dit recht op beëindiging geeft.
Ook kunnen partijen voor een langere periode een vaste onderhoudsprijs overeenkomen. Dit wordt vastgelegd in het SSO id
- 3.4 Kosten van storingen en reparaties, voor zover niet gedekt door deze overeenkomst, welke zich manifesteren binnen twee weken na verrichten van periodiek onderhoud, zullen, indien deze te wijten zijn aan het door de Leverancier uitgevoerde periodiek onderhoud, voor rekening van de Leverancier zijn. In alle andere gevallen zullen de kosten voor rekening van de Opdrachtgever zijn, waarbij de Leverancier desgewenst in alle redelijkheid zal aantonen dat er geen oorzakelijk verband bestaat met het door de Leverancier uitgevoerde periodiek onderhoud. Op door de Leverancier uitgevoerde werkzaamheden en geleverde onderdelen, voor zover niet reeds gedekt door deze overeenkomst of anders overeengekomen in deze overeenkomst, wordt door Leverancier een garantietermijn verstrekt van 3 maanden. Desgewenst kunnen de Opdrachtgever en de Leverancier een andere garantietermijn overeenkomen. Een eventueel afwijkende garantietermijn moet worden omschreven in het SSO id
- Indien gedurende de afhandeling van een storingsmelding blijkt dat de storing veroorzaakt is door onoordeelkundig gebruik, invloeden van buiten of dat de storing het gevolg is van het niet of onvoldoende opvolgen van de voorschriften (zie 7.1) dan zal de leverancier de gemaakte kosten (voorrijden, werktijd en eventueel onderdelen) in rekening brengen.
- 3.5 De Opdrachtgever verplicht zich, facturen binnen 30 dagen na ontvangst te voldoen. Bij niet-tijdige betaling, waaronder mede is te verstaan het niet voldoen aan de vordering tot contante betaling vooraf of bij aflevering, is Leverancier bevoegd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en, in geval van een niet-volledige betaling na schriftelijke aanmaning, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever, zonder dat daartoe een aanzegging vereist is, over het niet betaalde deel wettelijke rente verschuldigd. Een en ander laat haar recht op schadevergoeding onverlet.
- 3.6 Om tijdige afhandeling te waarborgen wordt met de Opdrachtgever overeengekomen welke informatie op de factuur moet worden vermeld. Deze informatie wordt opgenomen in het SSO id.

Artikel 4. ONDERHOUDSWERKZAAMHEDEN EN PLANNING

- 4.1 De werkzaamheden zullen door de Leverancier worden verricht op normale werkdagen tussen 08.30 – 17.00 uur, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.
- Te plannen werkzaamheden zullen door de Leverancier worden verricht op met de Opdrachtgever overeen te komen data en tijden.
Bij het aangaan van de overeenkomst wordt tevens de uitvoeringsperiode van geplande werkzaamheden overeengekomen en vastgelegd in het SSO id.
- 4.2 Voor periodiek uit te voeren werkzaamheden komen de Opdrachtgever en de Leverancier een detailplanning overeen, rekening houdend met de eerder overeengekomen uitvoeringstermijn als bedoeld onder 4.1.
Indien de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever dit vereist, kan na overleg met de Leverancier tevens buiten genoemde werktijden worden doorgewerkt. De Leverancier is in dit geval gerechtigd een toeslag in rekening te brengen, tenzij anders door partijen is overeengekomen.
De hoogte van deze toeslag wordt jaarlijks vooraf overeengekomen en in het SSO id vermeld.
- 4.3 Indien de Leverancier de overeengekomen planning overschrijdt zal de Opdrachtgever de Leverancier ingebreke stellen. Indien de Leverancier vervolgens de verplichting niet binnen 4 weken nakomt, heeft Opdrachtgever recht op creditering van het in het SSO id overeengekomen percentage van het factuurbedrag voor het betreffende apparaat zoals gespecificeerd in het SSO id. Als Opdrachtgever recht heeft op een creditering van de overeen gekomen vergoeding, zal de Leverancier na daartoe gedaan verzoek door Opdrachtgever binnen uiterlijk 30 dagen hiervoor een creditnota sturen.

Artikel 5. STORINGSMELDING

- 5.1 Storingen dienen door de gebruiker(s) van de betreffende Apparatuur te worden gemeld aan de door de Opdrachtgever verantwoordelijk gestelde contactpersoon/medewerker zoals afgesproken met de Opdrachtgever en in het SSO id vermeld.
- Storingen worden aan de Leverancier alleen gemeld door deze verantwoordelijk gestelde contactpersoon/medewerker. De Leverancier zal de naam en afdeling noteren van degene die de opdracht verstrekt. Deze naam is door de Opdrachtgever bij de Leverancier opvraagbaar.

Artikel 6. RESPONSTIJDEN

- 6.1 Onder initiële responstijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat de storing bij de Leverancier is gemeld en het tijdstip waarop de technicus van de Leverancier telefonisch contact opneemt met de Opdrachtgever.
- 6.2 Onder on-site responstijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat de storing bij de Leverancier is gemeld en het tijdstip waarop de technicus van de Leverancier ter plaatse een begin maakt met de werkzaamheden.
- 6.3 Onder remote responstijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat de storing bij de Leverancier is gemeld en het tijdstip waarop de technicus van de Leverancier op afstand een begin maakt met de werkzaamheden.
- 6.4 De eventueel door partijen overeengekomen responstijden worden vermeld in het SSO id
- 6.5 Partijen kunnen voor de afhandeling van storingen een uiterste responstijd voor de Leverancier overeenkomen en vastleggen in het SSO id. Bij overschrijding van de overeengekomen responstijd heeft Opdrachtgever per gebeurtenis recht op een korting van een overeengekomen percentage zoals vastgelegd in bijlage bij Leverancier in rekening te brengen. Als Opdrachtgever recht heeft op een creditering van de overeengekomen vergoeding, zal de Leverancier na daartoe gedaan verzoek door Opdrachtgever binnen uiterlijk 30 dagen hiervoor een creditnota sturen.
Leverancier is geen vergoeding verschuldigd ingeval hij aannemelijk kan maken dat de overschrijding het gevolg is van overmacht.

Artikel 7. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER EN LEVERANCIER

- 7.1 De Opdrachtgever zal de Apparatuur conform de door de Leverancier 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. De Opdrachtgever draagt hiervoor volledige verantwoordelijkheid
- 7.2 De Opdrachtgever zal, in overleg met de Leverancier, de nodige medewerking en faciliteiten verlenen die voor de uitvoering van de in deze overeenkomst opgenomen werkzaamheden nodig zijn. De Opdrachtgever biedt personeel van de Leverancier ondersteuning in de vorm van geschikte werkruimte, deze dient schoon, vrij van besmettingsgevaar en direct toegankelijk te zijn. Tevens verschaft de Opdrachtgever aan personeel van de Leverancier toegang tot alle ruimten die in verband met de werkzaamheden moeten worden betreden.
- 7.3 De Opdrachtgever en de Leverancier 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. december 2010 en eventueel aanvullende richtlijnen van de Opdrachtgever en/of de Leverancier na te leven. Bij strijdigheid voorschriften gelden de richtlijnen fabrikant boven richtlijnen WIP.
- 7.4 Annuleren van afspraken door de Opdrachtgever of de Leverancier dient minimaal 3 werkdagen van tevoren te geschieden.
- 7.5 De 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.
- 7.6 De Leverancier en haar medewerkers zijn, conform de geldende richtlijnen en de eventuele aanvullende instructies van de Opdrachtgever, verplicht om zorgvuldig om te gaan met patiëntengegevens en deze te allen tijde vertrouwelijk te behandelen.
- 7.7. Leverancier 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 Leverancier worden ingeschakeld. Op verzoek van Opdrachtgever zal Leverancier inzage geven in de gestelde eisen voor kwalificatie alsook aantonen dat bovenbedoelde medewerkers aan de gestelde eisen voor kwalificatie voldoen/ blijven voldoen.

Artikel 8. OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

Partijen mogen de, uit deze overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen noch geheel noch gedeeltelijk overdragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van andere partij. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden. Partijen zullen een overdracht niet op onredelijke gronden weigeren.

Artikel 9. GEHEIMHOUDING

Partijen zullen geheimhouding in acht nemen ten aanzien van alle bedrijfsinformatie, een en ander in de meest ruime zin van het woord bedoeld, die partijen in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst ter beschikking komt en partijen zijn onvoorwaardelijk gehouden zodanige maatregelen te treffen om geheimhouding met betrekking tot al deze gegevens te verzekeren. Vorenstaande geldt niet als een partij een wettelijke plicht tot melding heeft of als een partij zelf in een geschil betrokken is waarbij deze partij gehinderd wordt in zijn verweer indien hij deze informatie niet mag gebruiken. In dat laatste geval zal deze partij zich beperken tot melding van de in dat geval noodzakelijke informatie.

Artikel 10. AANSPRAKELIJKHEID

- 10.1 De Leverancier is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de door hem uitgevoerde werkzaamheden. Schade die de Opdrachtgever lijdt en waarvoor de Leverancier gelet op de wet en deze voorwaarden aansprakelijk kan worden gehouden, wordt aan de Opdrachtgever uitsluitend volgens onderstaande bepalingen vergoed. Werkzaamheden die de Opdrachtgever voor eigen verantwoordelijkheid uitvoert of laat uitvoeren, geschieden voor eigen risico. De Leverancier aanvaardt hiervoor geen aansprakelijkheid.
- 10.2 Schade waarvoor de Leverancier aansprakelijk is, in het kader van deze overeenkomst wordt vergoed tot maximaal een bedrag van EURO 1.200.000,- of bij afwijking daarvan, tot het bedrag zoals door partijen in het SSO id bij deze overeenkomst is overeengekomen.

De Leverancier dient zich genoegzaam te verzekeren tegen de aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 10 lid 1. De Leverancier vergoedt in dit kader personenschade en/of zaakschade aan installaties en eigendommen van de Opdrachtgever voor zover dit letsel of deze schade is veroorzaakt door de uitvoering van ingevolge de overeenkomst te verrichten werkzaamheden en het gevolg is van personen van wie de Leverancier zich bij de uitvoering van die werkzaamheden bedient; daarnaast zal in dat geval schade aan de Apparatuur waarop de overeenkomst betrekking heeft volledig worden hersteld, echter totaal maximaal tot het overeengekomen bedrag zoals hiervoor vermeld. Indien vervanging van systemen noodzakelijk mocht blijken, zal dit geschieden tegen betaling door de Opdrachtgever van normaal te achten afschrijvingen.

Gevolgschade komt niet voor vergoeding in aanmerking. Onder gevolgschade wordt onder meer, maar niet uitsluitend verstaan: schade wegens winstderving, inkomstderving, productieverlies, stagnatie of vertraging van het productie- of bedrijfsproces, verlies van informatie inclusief de kosten van heropbouw daarvan, gemiste besparingen, gemiste overeenkomsten, tevergeefs gemaakte arbeidskosten, toename van operationele kosten, meerkosten van inkoop elders en aan derden verschuldigde kortingen of boetes.

Onderschrijding van beschikbaarheid en overschrijding van responstijd zijn in het kader van dit artikel uitgesloten.

- 10.3 De in het voorgaande artikel bepaalde vergoeding geldt per gebeurtenis. Het recht op vergoeding van schade verval, indien daarop niet binnen redelijke termijn na de ontdekking van de schade schriftelijk een beroep is gedaan.
Schade komt niet voor vergoeding in aanmerking, indien deze later dan na twaalf maanden na afgifte van het goed of de mededeling dat een dienst is verricht, aan het licht treedt, tenzij de Opdrachtgever van de overschrijding van deze termijn redelijkerwijs geen verwijt kan worden gemaakt.
- 10.4 Derden die bij de uitvoering van een overeenkomst zijn betrokken en die tevens behoren tot het concern waarvan de Leverancier deel uitmaakt, kunnen tegen een eventuele vordering van de Opdrachtgever in ieder geval dezelfde verweermiddelen aanvoeren als de Leverancier op grond van deze voorwaarden kan aanvoeren. Van de Leverancier en genoemde derden kan tezamen geen hogere schadevergoeding verkregen worden dan maximaal van de Leverancier alleen verkregen kan worden.
- 10.5 De Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de geschiktheid en deugdelijkheid van ontwerpen, tekeningen, richtlijnen, materialen en dergelijke, die door of vanwege de Opdrachtgever zijn voorgeschreven en verstrekt.
- 10.6 Leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, onjuiste werking en/of veiligheidsrisico's welke direct of indirect voortkomen uit het gebruik van niet door Leverancier geleverde onderdelen.

Artikel 11. DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 11.1 Deze overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd aangegaan met de mogelijkheid in het SSO id een einddatum op te nemen.
- 11.2 De Leverancier staat ervoor in dat, na productiestop van de betreffende Apparatuur gedurende een periode zoals overeengekomen in het SSO id de Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om een

overeenkomst af te sluiten. De Leverancier kan indien de Opdrachtgever dit verlangt na het verstrijken van deze periode een overeenkomst aan gaan op nader overeen te komen voorwaarden.

- 11.3 In geval van tijdelijke of definitieve buiten gebruikstelling van de Apparatuur door de Opdrachtgever tijdens de duur van de overeenkomst treden partijen met elkaar in overleg. Indien de Apparatuur tijdens de duur van de overeenkomst definitief buiten gebruik wordt gesteld, treden partijen met elkaar in overleg over het door de Leverancier of de Opdrachtgever te vergoeden bedrag. De wijze waarop dit bedrag wordt vastgesteld is in het SSO id bepaald. In beginsel zal naar rato worden gecrediteerd met inachtneming van gemaakte afspraken.

Artikel 12. TUSSENTIJDSE BEEINDIGING

- 12.1 De Opdrachtgever en de Leverancier kunnen de overeenkomst schriftelijk beëindigen per het einde van een kalenderjaar met inachtneming van de minimale looptijd conform het SSO id. en een opzegtermijn van twee maanden, voor zover hiervan in het SSO id niet specifiek wordt afgeweken.
- 12.2 Indien een partij in de nakoming van de overeenkomst tekortschiet zonder dat dit aan deze partij kan worden toegerekend en waarbij nakoming blijvend onmogelijk is, dan kan deze overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigd worden. Indien nakoming niet blijvend onmogelijk is, kan de beëindiging pas plaatsvinden nadat een periode van vijftenzeventig aaneengesloten kalenderdagen dat nakoming niet mogelijk is, verstreken is.
- Van het tekortschieten in de nakoming van een verplichting, welke niet toerekenbaar is, is sprake, indien dit niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt ofwel indien er sprake is van overmacht. Als zodanige omstandigheid geldt in ieder geval oorlog of brand.
- 12.3 De overeenkomst kan voorts geheel of gedeeltelijk door beide partijen met onmiddellijke ingang worden beëindigd:
- indien de wederpartij in staat van faillissement is geraakt of haar surseance van betaling is verleend;
 - door een derde beslag op een deel of het gehele vermogen van wederpartij wordt gelegd;
 - als de wederpartij een rechtspersoon is, de liquidatie van de wederpartij wordt aangevangen, dan wel een vordering tot ontbinding van de wederpartij wordt ingesteld of een ontbindingsbesluit ten aanzien van de wederpartij wordt of is genomen.
- 12.4 Ieder der partijen heeft het recht na schriftelijke ingebrekestelling doch zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien de wederpartij verplichtingen uit deze overeenkomst niet nakomt, gedurende een periode van tenminste dertig dagen.
- 12.5 Daar waar sprake is van het gebruik van niet originele onderdelen dienen Opdrachtgever en Leverancier elkaar over en weer te informeren. Indien Opdrachtgever gebruik maakt, of heeft gemaakt van onderdelen welke niet zijn geleverd door Leverancier dan heeft Leverancier de mogelijkheid om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen.
- 12.6 Beëindiging van de overeenkomst geschiedt per aangetekende brief aan de wederpartij.

Artikel 13. WIJZIGINGEN

Wijzigingen van deze overeenkomst of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk tussen de Opdrachtgever en de Leverancier zijn overeengekomen.

Artikel 14. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

- 14.1 Op deze overeenkomst en alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 Alle geschillen die naar aanleiding van deze overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen partijen mochten ontstaan, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Opdrachtgever statutair danwel feitelijk is gevestigd.

- 14.3 Partijen kunnen overeenkomen dat een geschil, als in het voorgaande lid bedoeld, onderworpen wordt aan arbitrage volgens een op te maken akte van compromis of dat daarover een bindend advies gevraagd wordt. Een geschil is aanwezig indien één der partijen zulks stelt.

Artikel 15. OVERIGE VOORWAARDEN

- 15.1 De Opdrachtgever is bevoegd tot het vragen om legitimatie van personeel dat door de Leverancier bij uitvoering van de overeenkomst wordt betrokken
- 15.2 De Leverancier en zijn personeel dienen zich voordat met de uitvoering van de overeenkomst een aanvang wordt gemaakt, op de hoogte te stellen van de inhoud van de op het terrein en in de gebouwen van de Opdrachtgever geldende voorschriften en reglementen, onder andere inzake veiligheid, gezondheid en milieu, en zich dienovereenkomstig te gedragen.
De Opdrachtgever zal deze voorschriften en reglementen op verzoek van de Leverancier, ruimschoots van te voren aan de Leverancier beschikbaar stellen of ter inzage geven.
- 15.3 Partijen houden zich over en weer alle rechten voor, waaronder die van intellectuele en industriële eigendom, met betrekking tot informatie die zij in het kader van de totstandbrenging van een overeenkomst bijvoorbeeld in de vorm van tekeningen, schema's, ontwerpen of software aan de wederpartij verstrekt. De informatie mag slechts binnen het kader van het tot stand brengen en uitvoeren van deze overeenkomst worden gebruikt. Voor schade tengevolge van inbreuk op genoemde rechten is de veroorzakende partij aansprakelijk.
- 15.4 In combinatie met 2.13 en/ of 2.14 is tevens de bijlage Standaard softwarevoorwaarden van toepassing. Eventuele wijzigingen die Leverancier en Opdrachtgever t.o.v. deze standaard softwarevoorwaarden overeen komen, dienen te worden omschreven in het SSO id. In geval van strijdigheid tussen één of meer bepalingen in de overeenkomst en de bepalingen van deze standaard softwarevoorwaarden en eventueel daarop overeen gekomen wijzigingen, prevaleert dit laatste.
- 15.5 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 niet onder deze overeenkomst en worden door de Leverancier op commerciële basis aangeboden.
- 15.6 Leverancier is gehouden aan de Gedragscode Medische Hulpmiddelen, welke van kracht is per 1 januari 2012. Voor nadere informatie zie: www.gmh.nu. Instellingen zullen de Gedragscode voor zover op hen van toepassing naleven en er op toe te zien dat hun medewerkers dan wel de zorgprofessionals die onder hun verantwoordelijkheid werken de Gedragscode naleven.
- 15.7 Wanneer Leverancier aan Opdrachtgever documenten verstrekt, in het kader van de uitvoering van werkzaamheden zoals vastgelegd in het SSO id, dan dient hiervoor bij voorkeur het PDF/A format te worden gebruikt.

Bijlage Software voorwaarden

Toepassing van deze bijlage is in combinatie met artikel 2.13 Updates en/of artikel 2.14 Upgrades.

De Leverancier garandeert dat de software update of software upgrade conform de specificaties zoals omschreven in de meegeleverde documentatie functioneert en geschikt is voor het beoogde gebruik in samenhang met de Apparatuur en de door de Opdrachtgever te gebruiken systeem en/of applicatie programmatuur.

De Opdrachtgever mag de programmatuur niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Leverancier op enigerlei wijze veranderen, tenzij wettelijke bepalingen zulks dwingend voorschrijven. De broncode van de programmatuur wordt niet aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Het garanderen van een goede werking van de software geldt niet als de software door de Opdrachtgever of onder diens verantwoordelijkheid is gewijzigd tenzij de Opdrachtgever kan aantonen dat deze wijziging geen verband houdt met de tekortkoming.

De Opdrachtgever verplicht zich ertoe de software te gebruiken conform de door de Leverancier te verstrekken richtlijnen en/ of handleidingen.

Een tekortkoming in de programmatuur wordt gedefinieerd als een aan de Leverancier toe te rekenen wezenlijke afwijking van de programmaspecificatie vermeld in de bijbehorende documentatie, mits deze afwijking reproduceerbaar is en optreedt in de laatste door de Leverancier geïnstalleerde softwareversie.

Geconstateerde tekortkomingen na een software upgrade/update worden door de Opdrachtgever per omgaande aan de Leverancier gemeld. De Leverancier verplicht zich ertoe deze tekortkomingen zo snel mogelijk te verhelpen. Als naar het oordeel van de Opdrachtgever de ontstane situatie niet acceptabel is zal de Leverancier na verzoek daartoe van de Opdrachtgever per omgaande de update of upgrade ongedaan maken en de oude situatie herstellen waarbij een goede en ongestoorde situatie zoals voorheen wordt gegarandeerd. De hiermee gepaard gaande kosten komen voor rekening van de Leverancier.

Gedurende een periode van 12 maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, 12 maanden na acceptatie, zal de Leverancier eventuele tekortkomingen in de software op zijn kosten herstellen. In overleg met en na toestemming van de Opdrachtgever kan de Leverancier ingeval van een tekortkoming een tijdelijke oplossing aanbrengen waarbij de functionaliteit van de software zoveel als mogelijk behouden zal blijven.

Ingeval van tekortkomingen in software, afkomstig van derden, gelden uitsluitend de voorwaarden van deze derden. De Leverancier is verplicht om op verzoek informatie te verstrekken over de bij derden aanwezige nieuwe softwareversies. Het gebruikersrecht voor deze softwareversies kan tegen gebruikelijke vergoedingen verkregen worden. De Leverancier zal bij het afsluiten van een Standaard Service Overeenkomst de voorwaarden van derden aan de Opdrachtgever bekendmaken. Deze software voorwaarden worden tevens als bijlage in de Standaard Service Overeenkomst opgenomen. Een nieuwe softwaremodificatie wordt alleen ter beschikking gesteld, voor zover de Leverancier hierover beschikt. De Leverancier en de Opdrachtgever verplichten zich ertoe zich maximaal in te zullen spannen om geconstateerde tekortkomingen zo spoedig mogelijk te verhelpen.

Ingeval er sprake is van een medisch hulpmiddel, is de Leverancier volledig verantwoordelijk voor het goed functioneren van de software ongeacht of deze software al of niet door een derde partij is geleverd.

De Opdrachtgever heeft het recht voor beveiligingsdoeleinden een kopie te maken van de software. De Opdrachtgever verplicht zich ertoe de software niet in gebruik te geven of ter beschikking te stellen van enige derde.

De Leverancier vrijwaart de Opdrachtgever tegen aanspraken van derden op inbreuk of vermeende inbreuk op intellectuele eigendommen.

De Opdrachtgever verplicht zich ertoe, waar van toepassing, afdoende maatregelen te nemen tegen het indringen van virussen, wormen en dergelijke. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het waarborgen van algehele netwerkveiligheid door middel van adequate organisatorische en technische maatregelen. De Leverancier is niet gehouden tot het oplossen van tekortkomingen die het gevolg zijn van het treffen van onvoldoende maatregelen op dit punt. Als de Opdrachtgever aan de Leverancier opdracht geeft om

dergelijke problemen te verhelpen, is de Leverancier gerechtigd om de hiervoor gemaakte kosten in rekening te brengen.

De Leverancier garandeert dat software updates of upgrades geen oneigenlijke elementen zoals virussen, wormen en dergelijke bevatten en gevalideerd zijn.

Leverancier dient alle noodzakelijke stappen te ondernemen om gedurende de werkzaamheden die bij Opdrachtgever geschieden of online op de systemen van Opdrachtgever geschieden virusinfectie in de systemen van Opdrachtgever te voorkomen. Voor het doel van dit artikel wordt onder het begrip 'virus' tevens begrepen 'logicbombs', 'worms', 'phishing' of andere gebruiksvreemde elementen, welke begrippen algemeen door de computer(software) industrie worden gebruikt.

Leverancier is verantwoordelijk voor eventuele schade die voortvloeit uit het niet of onvoldoende opvolgen van de hier bedoelde noodzakelijke stappen.

Teneinde de veiligheid en de juiste werking te waarborgen zal Opdrachtgever op standalone systemen geen software installeren, welke niet afkomstig is van Leverancier, tenzij Leverancier hier uitdrukkelijke toestemming voor heeft gegeven. Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, disfunctioneren van Apparatuur en/of extra werkzaamheden welke voortkomen uit conflicten met Software en/of Virussen welke niet door Leverancier zijn geleverd of ingebracht.

De Leverancier garandeert niet dat de te onderhouden Apparatuur of programmatuur virusvrij zal blijven. De Opdrachtgever zal zorgen voor een goede beveiliging van de Apparatuur, de programmatuur en de betreffende data tegen in- en extern misbruik en draagt de zorg voor het virusvrij houden van de omgeving.

Bijlage Overeenkomst externe verbindingen

Toepassing van deze bijlage is in combinatie met artikel 2.15 remote service

Overwegende dat:

Leverancier ten einde (zo snel mogelijk) ondersteuning te bieden bij incidenten en calamiteiten danwel ten behoeve van reguliere onderhoudswerkzaamheden en ondersteuning, behoefte heeft aan toegang tot de ICT infrastructuur van Opdrachtgever in het algemeen en de Apparatuur in het bijzonder;

Ten behoeve van de ondersteunings- en onderhoudswerkzaamheden een zogenaamde Remote Service VPN verbinding is gerealiseerd tussen het Service Center van Leverancier en de ICT infrastructuur van Opdrachtgever.

Leverancier middels deze VPN verbinding toegang heeft of kan verkrijgen tot de ICT infrastructuur van Opdrachtgever en de Apparatuur, zonder tussenkomst van Opdrachtgever;

Onder toegang wordt verstaan, hetzij toegang vanaf of middels het Customer Center van Leverancier middels de VPN verbinding, hetzij rechtstreekse toegang op de locatie;

Leverancier erkent dat de bedrijfsvoering van Opdrachtgever leidt tot vertrouwelijke informatie welke valt onder de op Opdrachtgever rustende geheimhoudingsplicht;

Leverancier erkent dat Opdrachtgever en/of derden (waaronder patiënten) aanzienlijke schade kunnen lijden wanneer die vertrouwelijke informatie ter kennis komt van derden danwel de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van de informatie en/of de Apparatuur wordt geschaad;

Leverancier zich realiseert dat de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van de gegevens in de Apparatuur alsmede de juiste werking van de Apparatuur van Opdrachtgever gewaarborgd moet blijven c.q. gegarandeerd moet worden;

Leverancier en Opdrachtgever komen het volgende overeen:

1. Leverancier zal strikte geheimhouding in acht nemen met betrekking tot het bestaan, de vorm, de inhoud en de strekking van alle (vertrouwelijke) informatie welke door de toegang aan haar blootgesteld zal worden;
2. Leverancier zal alle bestaande (wettelijke) richtlijnen in acht nemen (zoals onder meer de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de van toepassing zijnde NEN7510 norm voor Informatiebeveiliging in de Zorg);
3. Leverancier zal de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van de Apparatuur van Opdrachtgever waartoe zij toegang heeft of krijgt, alsmede de gegevens die daarin zijn opgeslagen, waarborgen en garanderen;
4. Leverancier zal de onder dit contract vallende faciliteiten voor toegang uitsluitend aan haar vaste medewerkers ter beschikking stellen;
5. Leverancier draagt zorg dat haar medewerkers die gebruik maken van de faciliteiten voor toegang kennis hebben kennisgenomen van, en zich houden aan de voorwaarden zoals beschreven in deze verklaring, de Gedragscode toegang Leveranciers en de Beschrijving externe toegang Leveranciers;
6. Leverancier draagt zorg dat de betreffende medewerkers het Overzicht medewerkers Leverancier hebben ondertekend;
7. Leverancier verstrekt op aanvraag van Opdrachtgever terstond het actuele Overzicht medewerkers Leverancier aan wie Leverancier de faciliteiten voor toegang heeft verstrekt;
8. Leverancier draagt zorg voor vastlegging ("logging") van alle activiteiten die door haar medewerkers middels de VPN verbinding worden uitgevoerd op de Apparatuur van Opdrachtgever

9. Leverancier verstrekt op aanvraag van Opdrachtgever een overzicht van voornoemde logging over de door Opdrachtgever gewenste periode;
10. Er wordt alleen verbinding gemaakt met de Apparatuur waar expliciet toegang voor is verleend.
11. Het niveau van Encrypting is minimaal.
12. Leverancier zal op verzoek van Opdrachtgever medewerking verlenen aan audits naar opzet, bestaan en werking van het Informatiebeveiligingssysteem ter zake van Leverancier.
13. Leverancier aanvaardt dat de Gedragscode van tijd tot tijd door Opdrachtgever kan worden aangepast.
14. Leverancier is verantwoordelijk voor de gevolgen en eventuele schade die voortvloeit uit het niet of onvoldoende naleven van de gedragscode door zijn medewerkers of door hem ingehuurde medewerkers.

Bijlage Gedragscode

1. Op de overeenkomst is de Gedragscode Medische Hulpmiddelen van toepassing (www.gmh.nu)
2. De medewerker van Leverancier zal bij de uitoefening van zijn werkzaamheden voor Opdrachtgever, en bij toegang tot de ICT infrastructuur van Opdrachtgever en de Apparatuur, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen;
3. De Leverancier is verplicht om onbevoegd gebruik van de externe verbinding te voorkomen voor zover dat in zijn vermogen ligt. Dit kan onder andere inhouden dat deze verbinding en de toegang tot netwerk/applicaties/Apparatuur afgeschermd moeten worden tegen onbevoegd gebruik door derden, bijvoorbeeld door wachtwoorden en dergelijke geheim te houden.
4. De medewerker van Leverancier zal al hetgeen redelijkerwijs van hem/haar mag worden verlangd doen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de Apparatuur die voor hem/haar toegankelijk zijn en de gegevens die daarop aanwezig zijn te waarborgen;
5. De medewerker van Leverancier zal slechts op aanvraag van, danwel in overleg met Opdrachtgever gebruik maken van de mogelijkheid om toegang te verkrijgen tot de Apparatuur van Opdrachtgever;
6. De medewerker van Leverancier zal slechts gebruik maken van de mogelijkheid om toegang te verkrijgen om activiteiten uit te voeren, welke direct te herleiden zijn naar het gebruik en goed functioneren van de Apparatuur van Opdrachtgever;
7. De medewerker van Leverancier zal geen wijzigingen doorvoeren in de Apparatuur die de goede werking kunnen beïnvloeden;
8. De medewerker van Leverancier zal enkel wijzigingen in de Apparatuur aanbrengen na overleg met en toestemming van Opdrachtgever;
9. Ingeval de medewerker van Leverancier na overleg met en toestemming van Opdrachtgever wijziging aanbrengt in de Apparatuur, zal de medewerker schriftelijk of per e-mail verslag doen van de exacte aard van de wijzigingen en de reden waarom deze wijzigingen zijn aangebracht;
10. De medewerker van Leverancier zal alle (vermeende) beveiligingsincidenten, die hem/haar ter kennis komen direct melden aan zijn/haar leidinggevende binnen de Leveranciersorganisatie en aan de Servicedesk van Opdrachtgever;
11. De medewerker van Leverancier zal alleen voor zover het noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden gebruik maken van de verkregen bevoegdheden. Het gebruik van de bevoegdheden is werk-gerelateerd en de bevoegdheden mogen niet voor andere doeleinden worden gebruikt;
12. De medewerker van Leverancier heeft specifieke bevoegdheden gekregen. Deze bevoegdheden mogen niet door anderen gebruikt worden of aan anderen worden overgedragen.

Onderstaand is de integrale tekst en layout van het SSO id (Samenstelling Service Overeenkomst invuldocument (Word) opgenomen.

Apparatuur | Installaties | Systemen die deel uitmaken van deze overeenkomst:

De Apparatuur | Installaties | Systemen waarop deze overeenkomst betrekking heeft is weergegeven in onderstaande tabel.

Omschrijving Apparatuur	Model	Serienummer	Systeemnummer Leverancier	Inventaris nummer	Locatie	Kosten

Separate apparatuur bijlage gebruikt? Ja / Nee¹

Bijlage voorzien van referentie : [Referentie nr.]

Totaalbedrag van de Serviceovereenkomst

Het totaalbedrag van deze overeenkomst bedraagt: € [Bedrag] (excl. btw) per jaar. Prijspeil [Jaar]

Dit bedrag kan vanaf [Datum] jaarlijks worden geïndexeerd volgens de overeengekomen prijsindex tenzij er sprake is van een andere prijsafspraken zoals gesteld in artikel 3.3.

Contract gegevens

Contractnummer :
Ingangsdatum overeenkomst :
Einddatum overeenkomst :
Einddatum overeenkomst :

Naam Opdrachtgever :
Contactpersoon Opdrachtgever :
Contactpersoon is werkzaam bij :
Telefoonnummer Contactpersoon :
E-mail Contactpersoon Opdrachtgever :

Naam Leverancier :
Telefoonnummer Leverancier :

Telefoonnummer buiten normale werkdagen en- werktijden :
E-mail Leverancier :

Werkdagen Leverancier : Werkuren op normale werkdagen tussen [werktijd] uur

¹Aangeven wat van toepassing is

Overeengekomen modules en aanvullende afspraken / bepalingen op de standaard afspraken uit de SSO

Servicemodules welk genoemd zijn in artikel 2 van het SSO versie 3.1

Artikel	Omschrijving	Toegepast ²
Artikel 2.1	Veiligheidsinspectie. [Tekst ruimte voor het vastleggen van overeengekomen aanvullingen of wijzigingen]	wel niet
Artikel 2.2	Kwaliteitsmeting [Tekst ruimte voor het vastleggen van overeengekomen aanvullingen of wijzigingen]	wel niet
Artikel 2.3	Periodiek onderhoud [Tekst ruimte voor het vastleggen van overeengekomen aanvullingen of wijzigingen]	wel niet
Artikel 2.4	Correctief onderhoud [Tekst ruimte voor het vastleggen van evt. gelimiteerd aantal correctieve onderhoudsacties]	wel niet
Artikel 2.5	Kalibratie	wel niet
Artikel 2.6	Validatie	wel niet
Artikel 2.7	Overdracht en acceptatie na uitvoering werkzaamheden	wel niet
Artikel 2.8	Eerstelijns werkzaamheden [Tekst ruimte voor nadere omschrijving eerstelijns werkzaamheden Opdrachtgever] Vergoeding hiervoor aan Opdrachtgever € [Bedrag] Eventuele afwijkende reactietermijn met betrekking tot inschakeling Leverancier [Reactietermijn]	wel niet wel niet wel niet
Artikel 2.9	Onderdelen Gegarandeerde levertijd onderdelen [Tekst ruimte] Omschrijving verbruiksartikelen en accessoires niet vallende onder deze module [Tekst ruimte]	wel niet wel niet wel niet
Artikel 2.10	Telefonisch ondersteuning Maximale responstijd telefonische ondersteuning Gedurende: [aantal] werkuren / normale uren [Tekst ruimte voor het vastleggen van overeengekomen afwijkende werkuren]	wel niet wel niet
Artikel 2.11	Conditierapportage	wel niet
Artikel 2.12	Bruikleenapparatuur/- module Verwachte reparatietijd [aantal] werkuren / normale uren ³ Beschikbaarheidspercentage voor bruikleenapparatuur/- module [percentage] % Gegarandeerde levertijd bruikleenapparatuur/- module [levertijd].	wel niet wel niet wel niet wel niet
Artikel 2.13	Update	wel niet
Artikel 2.14	Upgrade	wel niet
Artikel 2.15	Remote Service	wel niet
Artikel 2.16	Uptime Beschikbaarheid [aantal] Per jaar kwartaal andere tijdseenheid ¹ Normale productietijd Overeengekomen normale productietijd indien afwijkend van normale dekkingsuren overeenkomst [Productietijd] Overeengekomen vergoeding bij onderschrijding uptime € [Bedrag]	wel niet wel niet wel niet wel niet
Artikel 2.17	Applicatietraining [Tekst ruimte voor omschrijving omvang en inhoud applicatietraining]	wel niet

¹ Aangeven wat van toepassing is.

Overeengekomen aanvullende bepalingen/ afwijkende afspraken op de standaard modules in de SSO

Artikel 1 en Artikel 3 t/m 15 zijn ten allen tijde van toepassing, hieronder is ruimte om aanvullende bepalingen/ afwijkende afspraken te noteren

Artikel	Omschrijving
Artikel 3.1	Vergoeding, facturering, betaling [Tekst ruimte voor het vastleggen van vergoeding voor gekozen modules] Gereduceerde vergoeding in garantieperiode € [Bedrag]
Artikel 3.2	Overeengekomen andere wijze van facturering [Tekst ruimte]
Artikel 3.3	Vaste onderhoudsprijs voor langere periode € [Bedrag] (Prijs) [Periode] (Periode)
Artikel 3.4	Overeengekomen afwijkende garantietermijn [Garantietermijn]
Artikel 3.6	Factuurgegevens [Tekst ruimte voor omschrijving van de door Leverancier te hanteren factuurgegevens]
Artikel 4.1	Overeengekomen uitvoeringsperiode geplande werkzaamheden [Tekst ruimte]
Artikel 4.2	Uurtarieven Uurtarieven Leverancier voor uitvoering werkzaamheden buiten normale werkdagen en/of werktijden, (voor zover niet reeds gedekt door deze overeenkomst). Toeslag werkzaamheden buiten normale werkuren [Percentage] % Normale werkuren € [Bedrag] of toeslag uurtarief [Percentage] % Buiten normale werkuren € [Bedrag] of toeslag uurtarief [Percentage] % Buiten normale werkdagen of zaterdag € [Bedrag] of toeslag uurtarief [Percentage] % Buiten normale werkdagen of zon- en feestdagen € [Bedrag] of toeslag uurtarief [Percentage] % Standaard voorrijkosten en / of kilometerkosten € [Bedrag]
Artikel 4.3	Vergoedingspercentage Overeengekomen vergoedingspercentage bij niet tijdig uitvoering van geplande werkzaamheden [Percentage] % van factuurprijs
Artikel 6.4	Responstijden Onsite [Aantal] werkuren / normale uren ⁴ Remote [Aantal] werkuren / normale uren ¹ Initieel [Aantal] werkuren / normale uren ¹
Artikel 6.5	Vergoedingspercentage Overeengekomen vergoedingspercentage bij overschrijding maximum responsetijd ingeval van storingen [Percentage] % van factuurprijs
Artikel 10.2	Aansprakelijkheid Maximum bedrag aansprakelijkheid [Bedrag]
Artikel 11.1	Duur en einddatum overeenkomst [Periode]
Artikel 11.2	Maximumperiode service na productiestop [Periode]
Artikel 11.3	Vergoeding bij voortijdige buitengebruikstelling [Bedrag]
Artikel 12.1	Eventueel afwijkende opzegtermijn overeenkomst [Periode]

⁴ Aangeven wat van toepassing is.

Artikel 15.4	Overige voorwaarden [Tekst ruimte]
--------------	--

Samenwerkingsafspraken

Document voor vastlegging Samenwerkingsafspraken zoals beschreven onder artikel 1.5 van de SSO. Voor de omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden wordt hierbij zoveel mogelijk aangesloten op de servicemodules uit artikel 2 van de SSO.

Omschrijving van door Leverancier respectievelijk Opdrachtgever en gemeenschappelijk uit te voeren werkzaamheden

Artikel	Omschrijving	Omschrijving werkzaamheden Leverancier
[Tekst ruimte]	[Tekst ruimte]	[Tekst ruimte]

Artikel	Omschrijving	Omschrijving werkzaamheden Opdrachtnemer
[Tekst ruimte]	[Tekst ruimte]	[Tekst ruimte]

Artikel	Omschrijving	Omschrijving gemeenschappelijke werkzaamheden Leverancier en Opdrachtnemer
[Tekst ruimte]	[Tekst ruimte]	[Tekst ruimte]

Vereiste kwalificatie technici Opdrachtgever gericht op bovengenoemde werkzaamheden en taakverdeling [Tekst ruimte]
Afspraken over registratie, rapportage en evaluatie van wederzijds en in samenwerking uitgevoerde werkzaamheden [Tekst ruimte]
Afspraken over ter beschikking stellen van service- en onderhoudsdocumentatie en informatie, specifieke servicetools, bestelling onderdelen, retourlevering ongebruikte onderdelen. [Tekst ruimte]
Afspraken met betrekking tot escalatie van storingen en afhandelingen van calamiteiten [Tekst ruimte]
Financiële afspraken met betrekking tot de samenwerking [Tekst ruimte]
Beperking aansprakelijkheid Leverancier als gevolg van door Opdrachtgever uitgevoerde werkzaamheden [Tekst ruimte]
Eventuele overige afspraken [Tekst ruimte]

Aldus overeengekomen en getekend,

Opdrachtgever

te
datum

Leverancier

te
datum

naam
functie
Instelling

naam
functie
instelling

Handtekening

Handtekening