

Beheerovereenkomst

Haltesystemen provincie Utrecht

CONCEPT

Samensteller: PT aanbesteding
Organisatie: Provincie Utrecht
Versie: 1.0
Datum: 26 oktober 2020



PROVINCIE  UTRECHT



Inhoudsopgave

Versiebeheer	5
Distributielijst	5
1. Begrippen	6
2. Algemeen.....	9
2.1 Partijen	9
2.2 Gerelateerde documenten	10
2.3 Doel Beheerovereenkomst.....	10
2.4 Duur, geldigheid en wijziging van de Beheerovereenkomst	10
2.5 Toepasselijkheid Inkoopvoorwaarden.....	11
2.6 Eigendom en geheimhouding.....	12
2.7 Toepasselijk recht.....	12
3. Scope van de dienstverlening.....	13
3.1 Algemeen.....	13
3.2 Organisatie	13
3.2.1 Samenwerking en overlegstructuur.....	13
3.2.2 Beheerorganisatie	14
3.2.3 Bereikbaarheid	14
3.3 Garanties.....	15
4. Beheertaken.....	15
4.1 Te leveren diensten Beheer.....	15
4.2 Te leveren diensten Onderhoud	16
4.2.1 Preventief onderhoud.....	16
4.2.2 Systeembewaking	17
4.2.3 Correctief onderhoud.....	18
4.2.4 Softwaresupport	19
4.2.5 Mutaties	19



4.3 Meldingen-/Probleembeheer	19
4.3.1 Functies en werkzaamheden	19
4.3.2 Doorgeven meldingen/problemen	20
4.3.3 Randvoorwaarden	20
4.4 Continuïteitsbeheer	20
4.4.1 Functies en werkzaamheden	20
4.4.2 Normen	21
4.5 Wijzigingsbeheer	21
4.6 Configuratiebeheer	21
4.7 Adaptief onderhoud	22
4.7.1 Functies en werkzaamheden	22
4.7.2 Normen	22
4.8 Kwaliteitsbeheer	22
4.9 Analyse problemen	22
4.10 Documentatiebeheer	22
4.11 Schadeherstel en vandalisme	23
4.12 (Ver-)plaatsen en verwijderen Haltesystemen	23
5 Prestatie-eisen	24
5.1 Beschikbaarheid	24
5.2 Storingen	25
5.2.1 Storing categorie HOOG	25
5.2.2 Storing categorie LAAG	25
5.2.3 Externe oorzaken	26
5.2.4 Organisatie bij Storingen	27
5.3 Matrix incidenten/problemen en oplostijden	27
6 Rapportages	28
7 Financiële bepalingen	29



7.1	Facturering en betaling.....	29
7.2	Prijs van het Onderhoud.....	29
7.3	Meerwerk.....	30
8	Overdracht van rechten en verplichtingen.....	30
9	Onderaanneming.....	31
10	Niet toerekenbare tekortkoming (overmacht).....	31
11	Niet-nakoming en ontbinding	31
12	Wijziging en ontbinding bij gewijzigde omstandigheden.....	32
13	Verzekering	32
14	Wet aanpak schijnconstructies	33
15	Wet arbeid vreemdelingen	33
16	Wet ketenaansprakelijkheid.....	33
17	Internationale sociale voorwaarden.....	33
18	Social Return.....	33
19	Orde, veiligheid, duurzaamheid en milieu.....	34
20	Geschillenregeling	35
21	Slotbepalingen.....	35
	Ondertekening	36
Appendix A	DAP Haltesystemen.....	37
APPENDIX B	Programma van eisen.....	38
APPENDIX C	Metriecken.....	39
APPENDIX D	Prijslijst.....	40
APPENDIX E	Voorbeeld VTW.....	41
APPENDIX F	Bijlage - Protocol Social Return.....	43



Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
1.0	26-10-2020	PT aanbesteding	Initieel document voor aanbesteding

Distributielijst

Versie	Datum	Aan

1. Begrippen

In deze Beheerovereenkomst worden begrippen gehanteerd die met een hoofdletter worden geschreven. Deze begrippen hebben de betekenis zoals hieronder weergegeven:

Begrip	Betekenis
24x7	24 uur per dag, 7 dagen per week.
Beheerovereenkomst	De overeenkomst waarin de voorwaarden omtrent beheer en onderhoud staan omschreven voor de opgeleverde Haltesystemen.
Beheerperiode	De Beheerperiode betreft in deze opdracht een kalendermaand.
Beschikbaarheid	Het percentage van de tijd dat een display werkt zonder Storing van de categorie HOOG.
Bus- of trampassage	Het Halteren van een bus of tram in reguliere dienst bij een Halte, of - wanneer niemand in- of uitstapt - het passeren van een Halte door een bus of tram in reguliere dienst.
CDD	Centraal Distributiesysteem DRIS. Centrale Distributiesysteem refererend naar het project van DOVA/Provincie Utrecht
Cluster	Een aantal Haltesystemen die als groep wordt geïnstalleerd en werkend wordt opgeleverd.
Dashboardsysteem	Applicatie t.b.v. het beheer van het systeem. Het Dashboardsysteem toont de status van het systeem en maakt Logbestanden via internet toegankelijk.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Dossier waarin procedures en verantwoordelijkheden van de relevante Partijen op operationeel en tactisch niveau van het beheer en onderhoud is vastgelegd.
Display	Een Display bestaat uit een één of meerdere Schermen, een displaybehuizing en een ophangbeugel en/of mast, eventueel met vaan. Dit is de beschrijving van de hardware welke onderdeel is van een Haltesysteem (hard- en software).
Distributiesysteem	De samenwerkende hardware en software (CDD) die actuele vertrekinformatie ontvangt van Integrator en distribueert naar het Haltesysteem.
DRISysteem	Dynamisch Reis Informatie Systeem betreft het werkende geheel van de functies: Distributie-, Halte- en Dashboardsystemen.
Exploitatiedag	Periode welke start om 00.00 uur en tot max. 32.00 uur duurt, waarvoor openbaar vervoer wordt gepland en uitgevoerd. Ritten na 24 uur kunnen behoren tot de laatste ritten van de voorgaande Exploitatiedag (tijden tellen door, bijv. 3.45 uur wordt aangeduid als 27.45 uur). Nachtritten kunnen ook behoren tot de eerste ritten van de nieuwe dag, in dit geval worden de werkelijke klokuren gebruikt. Bij de overgangen zomertijd/wintertijd wordt de dienstuitvoering uitgevoerd conform de geldende Exploitatiedag. De weer te geven tijden na 2.00 of 3.00 uur op de zondagnacht met de zomer/wintertijd overgang worden aangepast aan de actuele kloktijd.
FAT	Factory Acceptance Test
Halte	Halteplaats in één richting, gekenmerkt met een uniek Halte nummer in het Centraal Halte Bestand beginnend met NL:Q.
Haltesysteem	Is het geheel van hard- en software, waarbij een Halteprocessor, Display, en additionele componenten zoals KAR of audio, actuele vertrekinformatie op één of meerdere Haltes geeft.
Halteprocessor	Op een Halte of station geplaatste computer die de communicatie met het CDD onderhoudt en de informatie toelevert aan de Displays.
Integrator	Integrator is de Partij die de reis informatie levert ten behoeve van het DRISysteem en eventueel het Ketenbeheer verzorgt.
Interface	Intermediair dat twee systemen of meer in staat stelt met elkaar te communiceren.



Begrip	Betekenis
Implementatie-overeenkomst	De overeenkomst voor de levering en installatie van Haltesystemen. Deze moeten worden beheerd onder de voorwaarden van de Beheerovereenkomst.
KAR	Korte Afstand Radio. Gestandaardiseerd berichtenverkeer tussen bus en VRI (type 1) of tussen bus en een Haltesysteem (type 2).
Ketenbeheer	De Partij die namens de Opdrachtgever belast is met het aannemen, monitoren en afmelden van Storingen en/of Problemen.
Koppelvlak	Gedetailleerde en ondubbelzinnige afspraak tussen 2 (of meerdere) systemen op data- en protocolniveau.
LED	Light Emitting Diode.
Logbestanden	Bestanden met de verwerkte gegevens en/of gegevens over het functioneren van het systeem.
Mijlpaal	Significante gebeurtenis in het Project, te definiëren door de Opdrachtgever.
Onderhoudswindow	Vast periodiek onderhoudstijdstip waarop eventuele aanpassingen aan het systeem kunnen worden uitgevoerd.
Opdrachtgever	De provincie Utrecht.
Opdrachtnemer	Partij of combinatie van Partijen die een offerte aanbiedt naar aanleiding van dit bestek.
Oplevering	Moment waarop een Cluster van Haltesystemen door Opdrachtgever is geaccepteerd en het onderhoud voor die Haltesystemen aanvangt.
Provincie	De provincie Utrecht.
Prijslijst	Lijst die door Opdrachtnemer bij de aanbesteding is opgesteld met prijzen voor de te leveren Zaken en uit te voeren werkzaamheden tijdens de implementatie- en beheerfase.
Programma van eisen/ PvE	Een beschrijving van de opdracht, opgesteld door de Opdrachtgever, met daarin opgenomen het geheel van technische specificaties, functionele eisen, prestatie- en normen, (rand)voorwaarden ten aanzien van de te verrichten diensten c.q. te leveren producten en wensen in het kader van de omschreven opdracht.
Probleem	Een structureel gebrek in de hard-/software dat steeds leidt tot een Storing.
Project	Het geheel van de door Opdrachtnemer te leveren Zaken en uit te voeren werkzaamheden die tezamen werkende Haltesystemen op de overeengekomen locaties opleveren. Het Project start met de ondertekening van de Implementatieovereenkomst en eindigt bij de Oplevering van het laatste Haltesysteem.
SAT	Site Acceptance Test.
Scherm	Deel van het Display/Haltesysteem dat de reisinformatie toont aan de Reiziger.
SIT	Systeem Integratie Test.
Statische reizigersinformatie	Reizigersinformatie waarbij de vertrek- en wachttijd volgens dienstregeling wordt weergegeven, onafhankelijk van de daadwerkelijke Bus- of trampassage.
Storing	De situatie dat (een deel van) een Haltesysteem niet functioneert zoals gespecificeerd of gewenst.
Systeemcomponent	Technische voorziening die onderdeel uitmaakt van het Display/Haltesysteem.
Systeemopbouw	Definitie van de verschillende onderdelen van het Haltesysteem en hun onderlinge relatie. In de Systeemopbouw wordt de samenhang tussen de processen bij Vervoerder, OV autoriteit en wegbeheerder(s) aangegeven. Op basis van de Systeemopbouw kunnen afspraken worden gemaakt over de domeingrenzen, waarbij gebruik wordt gemaakt van een "standaard" Koppelvlak voor de gegevensuitwisseling over de domeingrenzen heen.
TMI	TransModel Interchange uitwisselingsberichten. Deze uitwisselingsberichten vormen de Koppelvlakken tussen de verschillende toepassingen en worden afgeleid uit de Transmodel database.

Begrip	Betekenis
Transmodel	Transmodel is een gestructureerde weergave (afspraken) van de betekenis van de in het openbaar vervoer noodzakelijke (data)gegevens en is als zodanig bedoeld als gemeenschappelijke kijk op de werkelijkheid. Bij de samenstelling van Transmodel zijn de betekenissen van de (data)gegevens systeemafhankelijk gedefinieerd. Transmodel is een Europees referentie gegevensmodel. In Nederland is het Europese model geconcretiseerd in een implementatiemodel, de Transmodel NL database. Deze database is gebaseerd op het Europese referentiemodel en uitgebreid met nieuwe domeinen, welke primair zijn ontworpen vanuit de Nederlandse OV-praktijk. Het belangrijkste kenmerk van het Nederlandse Transmodel is dat het model de samenwerking tussen alle Vervoerders, verschillende wegbeheerders en alle OV-autoriteiten omvat.
Vertrektijd (gepland)	Het tijdstip waarop volgens dienstregeling een rit van een Halte vertrekt.
Vertrektijd (daadwerkelijk)	Het werkelijke tijdstip waarop een rit van een Halte vertrekt of - wanneer er niet gehalteerd wordt - de Halte passeert. Zie ook Bus- of trampassage.
Vervoerder	Exploitant van openbaar vervoer volgens de Wet Personenvervoer 2000.
Werkdagen	Maandag t/m vrijdag behoudens officiële feestdagen.
Zaken	De benodigde onderdelen van de Haltesystemen, alsmede alle gereedschappen en hard- en software die nodig zijn om de Haltesystemen te installeren en te onderhouden, daaronder begrepen door Opdrachtnemer ten behoeve van het Project gebruikte en aan Opdrachtnemer verstrekte programmatuur en documentatie.



2. Algemeen

Doel van deze Beheerovereenkomst is het vastleggen van afspraken tussen Partijen op welk niveau en onder welke condities de geleverde diensten worden uitgevoerd.

2.1 Partijen

Deze Beheerovereenkomst is een overeenkomst tussen:

De publiekrechtelijke rechtspersoon, de Provincie **XXX**, gevestigd aan de **STRAAT, POSTCODE te PLAATS**, te dezen krachtens volmacht van de Commissaris van de Koning, rechtsgeldig vertegenwoordigd door **Rol binnen organisatie + afdeling**, hierna te noemen: 'Opdrachtgever',

En

Naam leverancier gevestigd **te plaatsnaam**, ten dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **Naam gemandateerde** in zijn hoedanigheid van **directeur** hierna te noemen: 'Opdrachtnemer',

Hierna te noemen: Partijen,

In aanmerking nemende dat:

1. Gedeputeerde Staten van de provincie Utrecht (hierna te noemen: de Opdrachtgever) hebben besloten de levering, installatie en het onderhoud van Haltesystemen openbaar Europees aan te besteden;
2. Opdrachtgever met de aanbesteding het doel heeft open Haltesystemen in te kopen, dat wil zeggen Haltesystemen die door verschillende leveranciers onderhouden kunnen worden;
3. Opdrachtnemer de regie neemt in het ontwikkelen, installeren, opleveren en onderhouden van de Haltesystemen;
4. Gebleken is dat de aanbieding van Opdrachtnemer de economisch meest voordelige inschrijving is;
5. Opdrachtgever zowel de Implementatieovereenkomst voor levering en installatie van de Haltesystemen alsmede de Beheerovereenkomst voor het onderhoud aan Opdrachtnemer heeft gegund;
6. Opdrachtnemer zich door haar inschrijving heeft verplicht overeenkomsten af te sluiten voor de levering en installatie alsmede voor het onderhoud van de Haltesystemen onder de voorwaarden in het Programma van eisen en tegen de prijzen in de Prijslijst;
7. Partijen de voorwaarden waaronder de levering en de installatie zullen plaatsvinden hebben vastgelegd in een overeenkomst, hierna te noemen: de 'Implementatieovereenkomst'.
8. Partijen de voorwaarden waaronder het beheer van de Haltesystemen zal plaatsvinden hebben vastgelegd in een Beheerovereenkomst met bijhorend Dossier Afspraken en Procedures, hierna te noemen 'DAP' (zie bijlage DAP Haltesystemen), tezamen hierna te noemen: de 'Beheerovereenkomst'.
9. Na Oplevering van de Haltesystemen, beheert en onderhoudt Opdrachtnemer de Haltesystemen. Welk beheer voldoet aan de specificaties als opgenomen in het Programma van eisen en voorwaarden en bepalingen van deze Beheerovereenkomst.



10. De Opdrachtgever de volledige installatieverantwoordelijkheid belegt bij de Opdrachtnemer. Dit houdt in dat Opdrachtnemer:
- a) Zich volledig bewust is van haar taak, bevoegdheid en verantwoordelijkheid in overeenstemming met de omschrijving van de werkzaamheden uit de NEN1010 en NEN3140;
 - b) Als 'installatieverantwoordelijke' verantwoordelijk is voor de algehele elektrotechnische laagspanningsinstallaties van de genoemde onderdelen;
 - De verantwoordelijkheden accepteert die haar taak c.q. functie met zich meebrengt;
 - Op de hoogte is van alle relevante regelgeving en normen.
 - Zorg draagt dat werkzaamheden veilig verlopen.
 - De sleutel van de Haltesystemen heeft en vanaf ondertekening verantwoordelijk is voor de afsluiting van de elektrische installaties. De sleutel van de installaties wordt na contract beëindiging overgedragen aan de Opdrachtgever.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

2.2 Gerelateerde documenten

De uitvoering van deze Beheerovereenkomst verloopt via de procedures weergegeven in de navolgende bijlagen die alle onlosmakelijk deel uitmaken van deze Beheerovereenkomst. Voor deze bescheiden geldt de navolgende rangorde, waarbij het eerdergenoemde document prevaleert boven het later genoemde:

1. Implementatieovereenkomst;
2. Beheerovereenkomst;
3. DAP;
4. Nota van inlichtingen (**benoemen data**);
5. Programma van eisen met bijlagen (**versie .. d.d. datum**);
6. Aanbestedingsleidraad (**d.d. datum**);
7. ARBIT-2018
8. Offerte Opdrachtnemer (**d.d. datum**);

2.3 Doel Beheerovereenkomst

1. De Beheerovereenkomst beschrijft welke diensten worden uitgevoerd voor het beheer en onderhoud van de Haltesystemen. In de Beheerovereenkomst staat tot in detail beschreven, wat de wederzijdse verplichtingen zijn bij het uitvoeren van de diensten. Met de ondertekening van dit document is bij de Partijen helder wat er van elkaar verwacht wordt.
2. Onderdeel van deze Beheerovereenkomst is het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Het DAP (bijlage DAP Haltesystemen) beschrijft de afspraken en procedures op de raakvlakken van de verschillende organisaties die betrokken zijn bij het beheer en onderhoud van de Haltesystemen. De aard van de gegevens in het DAP is zodanig, dat er geen overeenkomstwijziging nodig is om deze gegevens aan te passen.

2.4 Duur, geldigheid en wijziging van de Beheerovereenkomst

1. Deze Beheerovereenkomst is voor bepaalde tijd aangegaan op **Datum**, moment dat de eerste Cluster Haltesystemen is overgenomen, en eindigt twee jaar na Oplevering van het eerste Cluster.



2. De Beheerovereenkomst kan na de eerste twee jaren (artikel 2.4 lid 1) maximaal 13 keer met één jaar (twaalf maanden) verlengd worden. De uiterlijke afloopdatum van deze Beheerovereenkomst komt daarmee op **Datum**. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de op dat moment geldende looptijd van de Beheerovereenkomst schriftelijk in kennis indien Opdrachtgever gebruik maakt van de verlengingsoptie. Indien de verlengingsoptie door Opdrachtgever niet wordt uitgeoefend eindigt de Beheerovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de op dat moment geldende termijn.
3. De Beheerovereenkomst kan niet tussentijds eenzijdig worden opgezegd door Opdrachtnemer.
4. Opdrachtgever is gerechtigd de Beheerovereenkomst eenzijdig op te zeggen conform artikel 30.6 t/m 30.9 ARBIT-2018. Opdrachtgever zal bij opzegging een Opzegtermijn van minimaal drie maanden in acht nemen.
5. Indien Opdrachtgever de Beheerovereenkomst opzegt met inachtneming van lid 4, dan is er geen schadevergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer.
6. Indien de Beheerovereenkomst wordt ontbonden volgens lid 4, verplicht Opdrachtnemer zich alle Systeemcomponenten (incl. minimale voorraad zoals beschreven in artikel 4.2.3 lid 3) en documentatie die nodig zijn voor het goed functioneren van de Haltesystemen, inclusief de gebruiksrechten van die componenten, om niet en binnen één maand over te dragen aan Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aan te wijzen derde. Niet nakoming van deze verplichting levert een toerekenbare tekortkoming op.
7. Bij ontbinding van de Beheerovereenkomst, volgens lid 4, verplicht Opdrachtnemer zich om een door Opdrachtgever te kiezen derde Partij volledig te ondersteunen bij het overnemen en operationeel maken van de Systeemcomponenten. Niet nakoming van deze verplichting levert een toerekenbare tekortkoming op.
8. Indien tijdens de uitvoering van de Beheerovereenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering wenselijk dan wel noodzakelijk is om wijzigingen aan te brengen in de te leveren Zaken, dan wel deze aan te vullen, zal de meest gereede Partij de ander terstond inlichten en treden Partijen in overleg om een van deze te wijzigen.
9. Indien een wijziging gevolgen heeft voor de overeengekomen prijs en/of het tijdstip van levering en/of dienst, dient de gewijzigde prijs en/of het gewijzigde tijdstip van levering en/of dienst in de Implementatieovereenkomst tot wijziging te zijn opgenomen. Indien hieromtrent in de Implementatieovereenkomst tot wijziging niets is opgenomen, geldt de oorspronkelijk overeengekomen prijs en/of het oorspronkelijke tijdstip van levering.
10. Er is geen enkele wijziging in de Beheerovereenkomst mogelijk, tenzij deze tussen de Partijen zijn onderhandeld en dat wijzigingen worden vastgelegd in een nieuwe Beheerovereenkomst, welke door beide Partijen worden ondertekend.
11. Opdrachtnemer kan geen extra kosten in rekening brengen indien de wijzigingen of aanvullingen het gevolg zijn van omstandigheden die aan hem kunnen worden toegerekend.

2.5 Toepasselijkheid Inkoopvoorwaarden

Op deze Beheerovereenkomst zijn de ARBIT-2018 van toepassing. Andere algemene of bijzondere voorwaarden, waaronder begrepen de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer, zijn niet van toepassing.

2.6 Eigendom en geheimhouding

1. De Haltesystemen, incl. eventuele funderingen en/of bevestigingsmaterialen, worden na Oplevering economisch eigendom van de Provincie Utrecht, ongeacht het juridische eigendom van de grond waarop of het object waaraan de Haltesystemen zich bevinden.
2. Opdrachtnemer staat er voor in dat het gebruik van de geleverde Zaken of van de door hem ten behoeve van Opdrachtgever gekochte of vervaardigde hulpmiddelen geen inbreuk zal opleveren op (intellectuele) eigendomsrechten van derden. Opdrachtnemer verleent hierdoor aan Opdrachtgever een niet-exclusieve, eeuwigdurende, niet-overdraagbare licentie ten aanzien van Zaken, die hij voor de uitvoering van het Project zal bezigen, en waarvan de intellectuele (eigendoms)rechten niet bij Opdrachtgever zullen (gaan) berusten en staat er voor in dat hij gerechtigd is deze licentie aan Opdrachtgever te verlenen.
3. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen de financiële gevolgen van alle aanspraken wegens enigerlei inbreuk op de in het vorige lid bedoelde rechten en vergoedt Opdrachtgever alle schade die het gevolg is van enige inbreuk.
4. Voor zover op de te leveren Zaken en/of hulpmiddelen intellectuele eigendomsrechten rusten, draagt Opdrachtnemer er zorg voor, dat Opdrachtgever het gebruiksrecht verkrijgt zonder dat daarmee voor Opdrachtgever, buiten de overeengekomen koopprijs, extra kosten zijn gemoeid.
5. Alle intellectuele rechten op door de Opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst tot stand gebrachte Zaken berusten bij de Opdrachtgever zonder dat daarmee voor Opdrachtgever, buiten de overeengekomen koopprijs van de Zaken, kosten zijn gemoeid.
6. Voor zover voor het verkrijgen van deze rechten aan de overdracht daarvan formele vereisten worden gesteld (zoals bijvoorbeeld een afzonderlijke akte) dient Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever medewerking te verlenen aan deze overdracht en machtigt Opdrachtgever hierdoor onherroepelijk om de overdracht van deze intellectuele (eigendoms)rechten in de desbetreffende registers te doen inschrijven.
7. Opdrachtnemer is gerechtigd de informatie en documentatie, welke verstrekt is door Opdrachtgever te gebruiken, echter uitsluitend ter uitvoering van de Overeenkomst. Deze documentatie en informatie(gegevens) zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever, ook al worden deze door Opdrachtnemer bewerkt. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle aanspraken die voortvloeien uit of verband houden met enigerlei inbreuk op relevante regelgeving, zoals de Algemene verordening persoonsgegevens.

2.7 Toepasselijk recht

Deze Beheerovereenkomst is onderworpen aan en zal worden uitgelegd naar Nederlands Recht.

3. Scope van de dienstverlening

3.1 Algemeen

1. Het beoogd eindresultaat van de Implementatieovereenkomst is dat in cd Provincie de afgesproken Haltes en knooppunten zijn voorzien van Haltesystemen, zie Appendix A.
2. Het resultaat van de dienstverlening is: operationele Haltesystemen leveren, beheren en onderhouden, welke functioneren zoals omschreven in het Programma van eisen (Appendix B), en de voorwaarden en bepalingen van deze Beheerovereenkomst.
3. In de DAP wordt een haltelijst bijgehouden waarin de Haltesystemen staan beschreven welke onderdeel zijn van de dienstverlening die omschreven staan in deze Beheerovereenkomst. Na elke Oplevering wordt deze haltelijst door de Partijen gezamenlijk aangepast en ondertekend.

3.2 Organisatie

3.2.1 Samenwerking en overlegstructuur

1. De structuur van samenwerking en overleg, evenals van de bereikbaarheid worden vastgelegd in deze Beheerovereenkomst. De feitelijke invulling van de bepalingen, zoals contactpersonen, telefoonnummers en contactschema's worden vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
2. Opdrachtgever wijst een strategisch beheerder en contractmanager aan en stelt Opdrachtnemer hiervan, voor de aanvang van het beheer, schriftelijk in kennis.
3. De strategisch beheerder en contractmanager vertegenwoordigen Opdrachtgever in alle aangelegenheden betreffende het beheer.
4. Vanaf de start van het beheer moet de Opdrachtnemer deelnemen aan een regelmatig te houden overleg met de Opdrachtgever waarin de managementrapportages en KPI's worden besproken. De frequentie van dit beheeroverleg staat aangegeven in de DAP. De kosten voor de deelname aan het overleg heeft de Opdrachtnemer opgenomen in de beheerkosten van de Haltesystemen.
5. Voorafgaand aan overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, zoals bedoeld in lid 4, dient Opdrachtnemer een agenda met actie- en afsprakenlijst op te stellen. Deze wordt binnen vijf Werkdagen voor het overleg aan Opdrachtgever verstrekt.
6. Van de overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, zoals bedoeld in lid 4, dient Opdrachtnemer een verslag met actie- en afsprakenlijst op te stellen. Deze wordt binnen vijf Werkdagen na het overleg aan Opdrachtgever verstrekt.
7. Vanaf de start van het beheer moet de Opdrachtnemer deelnemen aan een regelmatig te houden overleg met de Opdrachtgever en Ketenbeheer waarin KPI's worden besproken. De frequentie van dit beheeroverleg staat aangegeven in de DAP. De kosten voor de deelname aan het overleg heeft de Opdrachtnemer opgenomen in de beheerkosten van de Haltesystemen.
8. Voorafgaand aan overleggen tussen Opdrachtgever, Ketenbeheer en Opdrachtnemer, zoals bedoeld in lid 7, dient Ketenbeheer een agenda met actie- en afsprakenlijst op te stellen. Deze wordt binnen vijf Werkdagen voor het overleg aan Opdrachtgever en Opdrachtnemer verstrekt.
9. Van de overleggen tussen Opdrachtgever, Ketenbeheer en Opdrachtnemer, zoals bedoeld in lid 7, dient Ketenbeheer een verslag met actie- en afsprakenlijst op te stellen.

3.2.2 Beheerorganisatie

De beheerorganisatie kent ten minste de volgende functies, taken en verantwoordelijkheden:

Functies Opdracht-nemer	Taken	Verantwoordelijkheden
Service manager	• Functioneel leidinggeven aan de beheerorganisatie • Afstemming met stakeholders en externe Partijen • Deelname aan regulier overleg met Opdrachtgever • Analyse rapportages • Verbeterprocessen initiëren (PDCA-cyclus)	Instandhouding Haltesystemen binnen de voorwaarden van de Beheerovereenkomst en DAP Belangen diverse stakeholders (excl. Opdrachtgever) behartigen
Support coördinator	• Toewijzen van onduidelijke meldingen aan de functies. • Meldingenbeheer van o.a. incident-/(Ver)Storingsmeldingen, gebruikersvragen, serviceverzoeken, • Wijzigingsverzoeken • Openstaande meldingen administreren en bewaken op voortgang; • Verzorgen rapportages / beschikbaar stellen data • Planning preventieve onderhoudswerkzaamheden	Zie hoofdstuk 4 in deze Beheerovereenkomst
Software engineer	• Verhelpen Storingen / Problemen • Beantwoorden gebruikersvragen • Uitvoeren serviceverzoeken • Uitvoeren wijzigingsverzoeken	Zie hoofdstuk 4 en 5 in deze Beheerovereenkomst
Hardware engineer	• Verhelpen Storingen / Problemen • Beantwoorden gebruikersvragen • Uitvoeren serviceverzoeken • Uitvoeren wijzigingsverzoeken	Zie hoofdstuk 4 en 5 in deze Beheerovereenkomst
Field engineer	• Verhelpen Storingen / Problemen • Uitvoeren serviceverzoeken • Uitvoeren wijzigingsverzoeken	Zie hoofdstuk 4 en 5 in deze Beheerovereenkomst

Let op: definitieve beheerorganisatie Opdrachtgever/Opdrachtnemer nader toe te voegen.

3.2.3 Bereikbaarheid

1. De communicatie tussen Partijen vindt plaats via een centraal contactpersoon per Partij (strategisch beheerder). Dit geldt zowel bij telefonisch of via de e-mail contact.



2. Meldingen aangaande (ver-)Storingen worden gestuurd aan de servicedesk van de Opdrachtnemer.
3. De servicedesk van de Opdrachtnemer is per telefoon op Werkdagen tijdens kantoortijden bereikbaar. De servicedesk van de Opdrachtnemer is per e-mail 24/7 bereikbaar, waarbij e-mails altijd afgeleverd en gelezen kunnen worden.

3.3 Garanties

Opdrachtnemer garandeert dat:

1. De door of namens hem op grond van de Beheerovereenkomst te verlenen werkzaamheden op vakbekwame wijze ononderbroken zullen worden uitgevoerd.
2. De door of namens hem te verrichten werkzaamheden en de resultaten daarvan zullen voldoen aan de overeengekomen kwalificaties als vastgelegd in de Beheerovereenkomst en overige gerelateerde documenten.
3. Voor de duur van de Beheerovereenkomst de personen voldoen en zullen blijven voldoen aan de overeengekomen kwaliteiten ten aanzien van opleiding, deskundigheid en ervaring.
4. De Opdrachtnemer zal zijn prestaties goed en zorgvuldig en naar beste weten en kunnen en wetenschap leveren met inachtneming van de belangen van de Opdrachtgever.

4. Beheertaken

4.1 Te leveren diensten Beheer

1. De scope van de Beheerovereenkomst is gebaseerd op het Programma van eisen (Appendix B) en omvat alle werkzaamheden om de Haltesystemen operationeel te houden:
2. De Opdrachtnemer voorziet minimaal in:
 - a) Operationeel houden van de Haltesystemen, communicatie- en elektra verbindingen;
 - b) Op verzoek van de Opdrachtgever de volgende documenten:
 - i) Een lijst (plus voorbeelden) van managementrapporten die gebruikt worden door de Manager support van de Opdrachtnemer bij het besturen van de beheerorganisatie.
 - ii) Een organisatieschema met de omvang van de serviceorganisatie en functiebeschrijvingen van de servicedesk (van de Opdrachtnemer) per uitgevraagde functionaliteit, tweede en derde lijn serviceorganisatie.
 - iii) Een lijst met namen en adressen van externe Partijen die zullen worden ingezet bij het beheer, alsmede de taak van de externe Partij in het beheerproces.
 - c) Monitoring van het functioneren van de Haltesystemen en bijbehorende registratie en afmelding van Storingen, incl. de afstemming met Ketenbeheer;
 - d) Preventief en correctief onderhoud van de Haltesystemen;
 - e) Het aanpassen van systeemparemeters in opdracht van de Opdrachtgever en/of Ketenbeheer;
 - f) Analyse en oplossen van Storingen en zo nodig doorzetten naar derden;

- g) Het tijdig verzorgen van en uitvoeren conform vergunningen, ontheffingen, verkeersmaatregelen of soortgelijke beschikkingen, die voor de opzet en uitvoering van het werk vereist zijn;
 - h) Periodieke rapportage aan Opdrachtgever;
 - i) Het beschikbaar stellen van de statuswijzigingen en loggings uit de Haltesystemen aan een (externe) Dashboardsysteem;
 - j) Het toegang geven aan Opdrachtgever en/of Ketenbeheer tot de statuswijzigingen en loggings vanuit de Haltesystemen;
 - k) Het bijhouden en bijwerken van configuratiebestanden en softwareversies voor de Haltesystemen via de beschikbare hostingomgeving (CDD) van de Opdrachtgever;
 - l) Het eventueel (ver-)plaatsen, verwijderen van Haltesystemen tijdens de Beheerperiode conform de prijzen uit de Prijslijst;
 - m) Verwerken van nieuwe versies van het Koppelvlak Open DRIS binnen één kalenderjaar na vaststelling door BISON;
 - n) Het beschikbaar stellen en houden van alle broncodes aan de Opdrachtgever in geval van (tussentijdse) beëindiging;
 - o) Periodiek overleg Opdrachtgever-Opdrachtnemer waarin Opdrachtnemer initieert en zorgdraagt voor verslaglegging;
3. De Opdrachtgever voorziet minimaal in:
- a) Het beleggen van het operationele beheer bij Ketenbeheer;
 - b) Een regiefunctie bij de uitvoering van het beheer en onderhoud (Integrator, Ketenbeheer en Opdrachtnemer);
 - c) Beoordelen van voorgestelde werkzaamheden Opdrachtnemer die binnen en buiten de Beheerovereenkomst vallen;
 - d) Periodiek overleg Opdrachtgever-Opdrachtnemer-Integrator en/of Ketenbeheer, waarin de Integrator initieert en zorgdraagt voor verslaglegging.

4.2 Te leveren diensten Onderhoud

4.2.1 Preventief onderhoud

1. De Opdrachtnemer dient de systeemparameters, de diverse gegevensbestanden en software van de Haltesystemen continue te optimaliseren en te beheren.
2. Data op de systemen moet minimaal éénmaal per jaar door de Opdrachtnemer worden geschoond.
3. De Haltesystemen worden tenminste viermaal per jaar onderhouden en schoongemaakt. Dit preventief onderhoud wordt uitgevoerd op basis van een onderhoudsvoorschrift/checklist waarop alle uit te voeren taken en te controleren items staan vermeld. Dit betreft onder meer het schoonmaken van de Haltesystemen, ontdoen van stickers en graffiti, visuele controle en inspectie van de mechanische onderhoudsstatus (roest, lekken, schade). De Opdrachtgever wordt hierover middels een rapportage over geïnformeerd.
4. De Opdrachtnemer doet in de DAP een voorstel voor het doen van preventief inspecteren en onderhouden aangaande de elektronische componenten van zowel de Haltesystemen als de halteservers, stekkers en verbindingen en functionele tests van het presentatiemiddel

waaronder de werking van de Haltesystemen, intern schoonhouden van de Haltesystemen en het preventief vervangen van onderdelen die aan het eind van hun levensduur zijn.

5. De bevindingen uit de werkzaamheden uit lid 3 en 4 worden aan de eigen serviceorganisatie en Opdrachtgever binnen 5 Werkdagen gerapporteerd, waarbij eventuele trends worden geanalyseerd en aangegeven.
6. Indien er onregelmatigheden worden geconstateerd worden deze behandeld via het incidentenbeheer of probleemmanagement (zie ook artikel 4.2.3).
7. De uitvoering van (preventief) onderhoud wordt altijd minimaal 1 week van tevoren in overleg met de betrokken Partijen en derden afgestemd. Uitvoering vindt bij voorkeur plaats tussen 09:30 en 15:30 uur om zodoende de reizigers zo min mogelijk te hinderen. Alleen in urgente gevallen kan hier in gezamenlijk overleg en met goedkeuring van de Opdrachtgever van worden afgeweken.
8. Preventief onderhoud wordt ingepland door de Opdrachtnemer. Deze heeft een integraal overzicht van alle activiteiten die plaats gaan vinden gedurende het jaar. Het onderhoud wordt door hem afgestemd met andere betrokken actoren uit de omgeving.
9. Preventief onderhoud wordt niet alleen ingericht op basis van een jaarplan, maar ook op basis van actuele analyses van de status van de Haltesystemen. Er wordt daarom maandelijks een analyse van de meest relevante variabelen die inzicht bieden in de werking van de Haltesystemen opgesteld. Door deze analyses wordt afwijkend gedrag vroegtijdig geconstateerd en worden Storingen voorkomen. Ook kunnen de analyses leiden tot optimalisaties.

4.2.2 Systeembewaking

1. De Opdrachtnemer bewaakt zelfstandig het functioneren van de Haltesystemen, signaleert zelf verstoringen en onderneemt acties voor herstel. Daarnaast kunnen fouten in de getoonde informatie en Storingen aan de apparatuur, door reizigers en beherende instanties gemeld worden bij Ketenbeheer. Ketenbeheer bepaalt welke instantie een oplossing kan verzorgen en geeft de klacht of het verzoek door aan deze instantie.
2. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het continue (zeven dagen per week, 24 uur per dag) bewaken van de Haltesystemen, waarbij gebruik kan worden gemaakt van de meldingen van een (externe) Dashboardsysteem of eigen incidentenbeheertool.
3. Alle aangetroffen Storingen dienen door de Opdrachtnemer gemeld te worden bij een door de Opdrachtgever aan te wijzen servicedesk van het Ketenbeheer.
4. Herstel van aangetroffen Storingen en/of Problemen, voor zover deze vallen binnen de Beheerovereenkomst, dient door de Opdrachtnemer zelf te worden geïnitieerd.
5. Op verzoek van de Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer de correcte ontvangst en verwerking van Open DRIS Koppelvlakberichten controleren en rapporteren. De Opdrachtgever zal dit verzoek maximaal zesmaal per jaar doen. Alle kosten die hiermee gemoeid zijn, moeten door de Opdrachtnemer worden gedragen als onderdeel van de beheerkosten.
6. Op verzoek van de Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer een reset van de ritgegevens kunnen uitvoeren, waarbij alle eerder ontvangen ritgegevens worden verwijderd. De Opdrachtgever zal dit verzoek maximaal 4 maal per jaar doen. Alle kosten die hiermee gemoeid zijn, moeten door de Opdrachtnemer worden gedragen als onderdeel van de beheerkosten.

4.2.3 Correctief onderhoud

1. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle Storingen en/of Problemen, het herstel van alle schades, inclusief de levering van alle benodigde materialen en software (bugfixes).
2. In het kader van storingsafhandeling moet de Opdrachtnemer een servicedesk ter beschikking stellen met de volgende taken:
 - a) Het aannemen van alle meldingen van Storingen, Problemen of verzoeken met betrekking tot de beheerde omgeving;
 - b) Het registreren van elke melding;
 - i. Het bepalen van de storingscategorie, de urgentie en de impact van een melding. Daaruit volgend het vaststellen van de handelingen die noodzakelijk zijn voor het oplossen van een Storing of Probleem of het verzoek, alsmede het bepalen van een planning van de oplossing;
 - ii. Uitwisseling en overname van ticketnummer van Ketenbeheer, door een geautomatiseerde koppeling tussen de incidentmanagementsystemen van Opdrachtnemer en Ketenbeheer.;
 - iii. Het bewaken van de voortgang van de oplossing;
 - iv. Communiceren van de voortgang aan de melder, Ketenbeheer en Opdrachtgever;
 - v. Telefonische stand-by;
3. De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat gedurende de gehele looptijd van de Beheerovereenkomst voldoende reserveonderdelen beschikbaar zijn voor het direct vervangen een Display of Systeemcomponent. De volgende aantallen dienen minimaal per aangeboden type Haltesystemen in voorraad te zijn:
 - a) Groot Display (Haltesysteem type A):
 - o Drie regels: 3 stuks;
 - o Zes regels: 2 stuks;
 - o Acht regels: 1 stuk;
 - b) Klein Display (Haltesysteem type B): 10 stuks
 - c) Overzichtdisplay (Haltesysteem type C):
 - o Acht regels: 1 stuk;
 - o Twaalf regels: 1 stuk;
 - o Zestien regels: 1 stuk;
 - d) Haltedisplay (Haltesysteem type D):
 - o Vier regels: 2 stuks;
 - o Zes regels: 1 stuks;
 - o Acht regels: 0 stuks;
 - o Haltevanen: 5 stuks;
 - e) Type TFT Display (Haltesysteem type E): geen.

4. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat schades door externe oorzaken binnen een periode van maximaal 2 Werkdagen, na akkoord op de kostenopgaaf (zie artikel 4.11, lid 2), zijn gerepareerd en dat de verbruikte onderdelen weer zijn aangevuld in de reservevoorraad.
5. De Opdrachtnemer dient alle overige Storings-, Problemen en schades af te handelen volgens de door hem opgestelde en door de Opdrachtgever geaccordeerde storingsprotocollen en de hersteltijden uit Appendix C. Deze storingsprotocollen moeten in samenspraak met de Opdrachtgever en een door de Opdrachtgever aan te wijzen servicedesk (van het Ketenbeheer) worden vastgesteld en in de DAP te worden bijgehouden.

4.2.4 Softwaresupport

1. Software updates, bug-fixes en upgrades dienen te worden uitgevoerd in overleg met de Opdrachtgever.
2. Software updates en upgrades mogen geen enkele negatieve invloed hebben op de beoogde werking van het systeem conform het Programma van eisen.
3. Alle aanpassingen aan het systeem die, na Oplevering, noodzakelijk zijn om de Haltesystemen te laten werken conform de eisen uit het Programma van eisen, maken deel uit van de Beheerovereenkomst en de prijzen uit de Prijslijst.
4. De software die nodig is om de Haltesystemen operationeel te houden moet te allen tijde beschikbaar zijn voor de Opdrachtgever.

4.2.5 Mutaties

1. Indien binnen de looptijd van de Beheerovereenkomst door de Opdrachtgever een verzoek wordt gedaan om Haltesystemen of andere Systeemcomponenten te verwijderen of toe te voegen, moet de Opdrachtnemer, na ontvangst van de opdracht, binnen vijf Werkdagen starten met de uitvoering van dit verzoek.
2. Alle mutaties moeten worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer, op kosten van de Opdrachtgever tegen de prijzen uit de Prijslijst.

4.3 Meldingen-/Probleembeheer

4.3.1 Functies en werkzaamheden

1. In de basis betreft het meldingen-/probleembeheer de volgende werkzaamheden:
 - a) Storings-/Probleemmeldingen aannemen;
 - b) Gebruikersvragen beantwoorden;
 - c) Serviceverzoeken uitvoeren;
 - d) Wijzigingsverzoeken aannemen;
 - e) Openstaande meldingen administreren en bewaken op voortgang.
2. Opdrachtgever of Ketenbeheer kan een Storings-/Probleemmelding of een verzoek om ondersteuning per telefoon, e-mail of internet aan de servicedesk van Opdrachtnemer melden. Een via de webinterface of een (externe) Dashboardsysteem aangemelde Storing of Probleem wordt direct bevestigd per automatisch gegenereerde e-mail.
3. Vervolgens wordt bepaald of een Storing of Probleem in behandeling kan worden genomen en welke disciplines gemobiliseerd moeten worden. Indien nodig wordt contact met de Opdrachtgever en/of Ketenbeheer opgenomen voor extra informatie of om de planning en aanpak door te nemen.

4. Een meer gedetailleerde uitleg weergave van Storing- en Probleembeheer wordt toegelicht in de DAP.

4.3.2 Doorgeven meldingen/problemen

1. Storingsmeldingen kunnen 24x7 worden aangemeld via/door:
 - a) De Haltesystemen (automatische statuswijzigingen en/of loggings);
 - b) Een specifiek e-mailadres;
 - c) Telefonisch door geautoriseerde personen.
2. Bij iedere melding, wordt de Opdrachtgever voorzien van een uniek meldingsnummer en de ernst zoals gedefinieerd in Appendix C.
3. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende type meldingen:
 - a) Storingen;
 - b) Problemen.
4. De responsetijden die worden gehanteerd voor storingsmeldingen zijn benoemd in artikel 5.2.4, lid 3.
5. Nadat de melding is ingepland, wordt de melder en Ketenbeheer hiervan per e-mail en/of telefonisch op de hoogte gesteld.
6. Gebruikersvragen en serviceverzoeken worden afgehandeld op Werkdagen. De afhandeltijden hiervoor zullen in onderling overleg worden vastgesteld.

4.3.3 Randvoorwaarden

1. De Opdrachtgever bepaalt het urgentieniveau van de gemelde Storing (Hoog of Laag).
2. Storingsmeldingen, gebruikersvragen, serviceverzoeken en wijzigingsverzoeken vanuit Opdrachtgever kunnen alleen worden aangemeld door de in het DAP vastgelegde geautoriseerde personen. Storingsmeldingen vallen ten alle tijden binnen de scope van deze Beheerovereenkomst. Gebruikersvragen, serviceverzoeken en wijzigingsverzoeken vallen binnen de scope van deze Beheerovereenkomst in zoverre dat het behoud van de bestaande functionaliteit betreft.
3. Storingsmeldingen dienen voorzien te zijn van de in het DAP vastgelegde informatie.

4.4 Continuïteitsbeheer

4.4.1 Functies en werkzaamheden

1. Beheer van de communicatieverbindingen van de Haltesystemen;
2. Beheer van de stroomvoorzieningen van de Haltesystemen en eventuele straatkasten;
3. Borgen beschikbaarheid monitor-data;
4. Reiniging van de Haltesystemen (zie artikel 4.2.1 lid 3);
5. Schademeldingen.

4.4.2 Normen

1. Kwaliteit van (communicatie-)verbindingen worden actief/continue gemonitord;
2. Vier keer per jaar zullen de Haltesystemen worden gereinigd. De Opdrachtgever wordt hierover middels de rapportage over geïnformeerd.
3. Minimaal één keer per jaar wordt de elektrotechnische installatie onderhouden en gecontroleerd. De Opdrachtgever wordt hier in een rapportage per Haltesysteem over geïnformeerd.
4. De inspectie van de elektrotechnische installatie wordt gekeurd met de frequenties conform bijlage K van de NEN 3140+A1:2015. De Opdrachtgever ontvangt hiervan een rapportage en de keuringsrapporten per Haltesysteem.

4.5 Wijzigingsbeheer

1. De Opdrachtnemer moet systeemwijzigingen beoordelen, verwerken, inventariseren, afstemmen en vervolgens voorstellen aan de Opdrachtgever;
2. Voorgestelde wijzigingen kunnen binnen de Beheerovereenkomst vallen. Indien dit het geval is, vraagt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer een plan van aanpak te maken. Na wederzijds akkoord wordt de wijziging conform het plan van aanpak door de Opdrachtnemer geïmplementeerd.
3. Past de wijziging niet binnen de Beheerovereenkomst, dan wordt er een Verzoek Tot Wijziging (VTW, zie voorbeeld Appendix E) door de Opdrachtnemer opgesteld. Na wederzijds akkoord wordt de wijziging conform het plan van aanpak door de Opdrachtnemer geïmplementeerd.
4. Acceptatie van de wijziging geschiedt door de Opdrachtgever.

4.6 Configuratiebeheer

1. Bij de start en gedurende het Project worden de systeemdelen (serienummers, relevante versienummers software), bestelgegevens en instelgegevens in een servicebeheertool geregistreerd.
2. Het doel van configuratiebeheer is het optimaal registreren van configuratie items van centrale en decentrale systemen. Bij calamiteiten of wijzigingen moet het systeem in oorspronkelijke of laatst functionele staat kunnen worden teruggebracht.
3. Overige activiteiten:
 - a) Het zorg dragen voor de juiste registratie van de configuratie items en softwareversies in de database van de hostingomgeving en in de DAP;
 - b) Het zorg dragen voor de juiste registratie van de instelgegevens;
 - c) Het rapporteren van de verschillen van de gegevens in de database met de werkelijke situatie en eventueel uitgevoerde mutaties;
 - d) Het bewaren van data om instellingen terug te zetten;
 - e) Offline wordt de data bewaard op minimaal 2 fysieke plaatsen;

- f) Wijzigingen in de configuratie worden na elke inspectie binnen één werkdag door de monteur aan de configuratiebeheerder van de Opdrachtnemer en vervolgens aan de Opdrachtgever doorgegeven;
- g) Het geautomatiseerd beschikbaar stellen van relevante configuratiedata t.b.v. de functionaliteit;
- h) Het geautomatiseerd kunnen doorvoeren van relevante configuraties t.b.v. de functionaliteit;
- i) Bijhouden en op aanvraag beschikbaarstelling van het volledige configuratieoverzicht (ID's, parameters, types, locaties, etc);
- j) De eventueel aangepaste software dient beschikbaar gesteld te worden aan Opdrachtgever.

4.7 Adaptief onderhoud

4.7.1 Functies en werkzaamheden

1. Het uitvoeren van adaptief onderhoud, waaronder alle werkzaamheden voor het in stand houden van de overeengekomen functionaliteit van de Haltesystemen, zoals bug-fixes, upgrades en dergelijke.
2. Het maken van patches in de software om structurele Problemen die Storingen veroorzaken te voorkomen.

4.7.2 Normen

Onderhoud aan Haltesystemen (releases, patches e.d.) zullen binnen het Onderhoudswindow worden uitgevoerd. Afwijkingen op dit Onderhoudswindow kunnen door de Opdrachtgever worden aangegeven. Dit Onderhoudswindow zal in het DAP worden vastgelegd. De minimale tijd tot vooraankondiging van onderhoud zal ook in het DAP worden vastgelegd.

4.8 Kwaliteitsbeheer

Kwaliteitsbeheer richt zich op de kwaliteit van de geleverde Haltesystemen. Binnen dit onderdeel wordt gekeken of de Haltesystemen nog steeds voldoen aan de verwachtingen van de Opdrachtgever. Problemen of afwijkingen worden door de Opdrachtnemer onderzocht en de oorzaak achterhaald.

4.9 Analyse problemen

1. Naar aanleiding van Storingen en Probleem zoeken naar de oorzaak (root-cause) met de focus op mogelijke fouten in de in beheer zijnde Haltesystemen.
2. Voor de geconstateerde problemen die tot Storingen leiden buiten de normen van de Beschikbaarheid, geldt dat ze zullen worden geanalyseerd totdat de root-cause is bepaald.
3. De root-cause analyse, incl. oplossingen, wordt gerapporteerd aan de Opdrachtgever.

4.10 Documentatiebeheer

1. Opdrachtgever moet inzicht hebben in de werking van de Haltesystemen en de mogelijkheden om het te kunnen onderhouden. Opdrachtnemer moet al die documenten leveren en bijhouden welke nodig zijn om inzicht te geven in de opbouw en functionele werking van de

Haltesystemen en daarnaast om onderhoud te kunnen verrichten. Deze documentatie bestaat minimaal uit:

- a) Ontwerpdocumenten
 - b) SysteemdOCUMENTEN
 - c) Gebruikershandleiding
 - d) Technische/onderhoudshandleiding
 - e) Algemene projectdocumenten
2. De documentatie en handleidingen moeten digitaal worden geleverd in gangbare en doorzoekbare formats (Word, Excel of een voor iedereen toegankelijk en bruikbaar (zijnde Open Source) online systeem om documenten te wijzigen). Van bedieningshandleidingen, waarin beeldschermssystemen zijn beschreven, dient de documentatie in kleur, overeenkomstig de in de beelden toegepaste kleuren, te worden geleverd.
 3. Specifiek voor het Project vervaardigde documenten worden bij Oplevering eenmalig opgeleverd in digitale vorm (bijv. op een informatiedrager of SharePoint). Doorzoekbare tekstdocumenten worden geleverd in Microsoft Word formaat of een voor iedereen toegankelijk en bruikbaar (zijnde Open Source) online systeem om documenten te wijzigen; overige documenten in een gangbaar formaat, af te stemmen met de Opdrachtgever.
 4. Opdrachtnemer dient in de DAP bij te houden welke versies van de projectdocumentatie geldig zijn.
 5. Opdrachtnemer stelt de in de DAP benoemde personen beschikbaar voor het actueel houden van het online systeem om documenten te wijzigen en het beantwoorden van gebruikersvragen.

4.11 Schadeherstel en vandalisme

1. Het melden en afhandelen van schades geschiedt overeenkomstig hetgeen in de DAP wordt vastgesteld.
2. Opdrachtgever treedt voor vergoeding van schade door externe oorzaken als bedoeld in paragraaf 5.2.3 lid 3 in overleg met de Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer naar tevredenheid van Opdrachtgever aantoont dat sprake is van excessieve schade van één bepaald Haltesysteem, worden kosten vergoed. Van excessieve schade is in ieder geval sprake indien uit proces-verbalen van politie en schaderapporten blijkt dat een Haltesysteem meer dan tweemaal in één kalenderjaar een total-loss schade heeft opgelopen. Dit overleg kan resulteren in een aanvullende vergoeding door Opdrachtgever voor het herstellen van het Haltesysteem of het besluit af te zien van herstel en geen Haltesysteem op deze locatie te verzorgen.
3. In het geval van schades door externe oorzaken moet de Opdrachtnemer uiterlijk 2 Werkdagen na melding een kostenopgaaf (conform de prijzen uit de Prijslijst) en een planning voor herstel leveren, ter goedkeuring aan de Opdrachtgever of een door die Opdrachtgever aangewezen organisatie.

4.12 (Ver-)plaatsen en verwijderen Haltesystemen

1. In het geval van gewenste/noodzakelijke verplaatsingen of verwijderingen moet de Opdrachtnemer uiterlijk 5 Werkdagen na melding/verzoek een kostenopgaaf en planning voor deze verplaatsing leveren ter goedkeuring aan de Opdrachtgever.

2. Gedurende de looptijd van de Beheerovereenkomst moet het mogelijk zijn om extra Haltesystemen te laten (ver-)plaatsen of te laten verwijderen. Verrekening van de (beheer)kosten van extra ge- en verplaatste of verwijderde Haltesystemen vindt plaats op basis van de prijzen uit de Prijslijst.
3. Na het aflopen van de Beheerovereenkomst dient de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever alle op dat moment geïnstalleerde Haltesystemen te verwijderen, op te slaan op een door de Opdrachtgever aan te wijzen locatie of te recyclen en de ondergrond in de oorspronkelijke staat terug te brengen. Alle kosten die met het herstellen van de ondergrond en het verwijderen en transport voor opslag of recyclen van de Haltesystemen gemoeid zijn, dienen te worden opgenomen in de kosten voor het verwijderen van een Haltesysteem. Verrekening van de te verwijderen Haltesystemen vindt plaats op basis van de prijzen uit de Prijslijst.
4. Uiterlijk drie maanden na verzoek van Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer een planning te overleggen waarin per Haltesysteem is aangegeven op welke datum deze wordt uitgeschakeld en verwijderd. De maximale doorlooptijd van het verwijderen en afvoeren van alle Haltesystemen mag drie maanden bedragen.

5 Prestatie-eisen

De Beschikbaarheid van de Haltesystemen wordt vastgesteld aan de hand van de in hoofdstuk 6 beschreven managementrapportages.

5.1 Beschikbaarheid

1. Opdrachtnemer garandeert dat vanaf het moment van Oplevering de gemiddelde Beschikbaarheid van alle Haltesystemen minimaal 99,80 % per maand is.
2. De gemiddelde Beschikbaarheid van alle Haltesystemen, zoals bedoeld in lid 1 van deze paragraaf, wordt elk maand bepaald door het rekenkundig gemiddelde te nemen van de Beschikbaarheid van alle Haltesystemen die de gehele maand operationeel waren. Haltesystemen die gedurende de maand worden toegevoegd of verwijderd tellen niet mee in de gemiddelde Beschikbaarheid.
3. De Beschikbaarheid van elk Haltesysteem zoals bedoeld in lid 1 van deze paragraaf wordt elke maand bepaald door de volgende formule:

$$b = \frac{t - d}{t} * 100\%$$

waarbij:

b = de Beschikbaarheid in procenten afgerond op 2 decimalen.

t = de beschikbare tijd in minuten per maand (24/7)

d = de tijd dat het Haltesysteem in Storing HOOG is geweest, cumulatief over de gehele maand in minuten.

4. Voor elke maand dat niet wordt voldaan aan de eis in lid 1 van deze paragraaf is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd aan Opdrachtgever van: Euro 150,-- voor elke 0,10 % dat de gemiddelde Beschikbaarheid lager is dan het gestelde minimum.

5.2 Storingen

5.2.1 Storing categorie HOOG

1. Opdrachtnemer garandeert dat elk Haltesysteem niet meer dan 3 Storingen kent van de categorie HOOG per maand. Storingen die ontstaan én weer zijn opgelost in de periode 1:00 tot 6:00 uur tellen niet mee.
2. Indien in een maand niet wordt voldaan aan lid 1 van dit artikel is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd aan Opdrachtgever van: Euro 25,- voor elke Storing per Haltesysteem die in de maand meer is opgetreden dan het gestelde maximum.
3. Opdrachtnemer garandeert dat geen enkele Storing van de categorie HOOG langer duurt dan 48 uur (afgerond). De duur van een Storing wordt vastgesteld in minuten en afgerond naar gehele uren op het moment dat de Storing is opgelost en telt mee in de maand waarin dat moment is gelegen.
4. Voor elke Storing in een maand die niet voldoet aan lid 3 van deze paragraaf is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd aan de Opdrachtgever van: Euro 50,- per gebeurtenis plus Euro 50,- per dag dat de Storing langer duurt dan het gestelde maximum.
5. Er is sprake van een Storing van de categorie HOOG, indien bijv.:
 - a) Op een Haltesysteem geen reisinformatie wordt gepresenteerd;
 - b) De reisinformatie niet actueel, onvolledig of onjuist is/wordt weergegeven;
 - c) De reisinformatie onleesbaar of onverstaanbaar is;
 - d) De tijdsaanduiding niet werkt;
 - e) De servicedesk van de Opdrachtnemer niet bereikbaar is (binnen afgesproken termijnen);
 - f) Kwetsende of racistische graffiti en/of aanplakking op het Haltesysteem aangetroffen wordt;
 - g) Het audiosysteem niet werkt;
 - h) Er een noodsituatie is op last van de hulp-/nooddiensten (externe oorzaak);
 - i) Er een onveilige situatie is, wanneer:
 - i) Scherpe randen aan de mast en/of audioknop waarneembaar zijn;
 - ii) Het voorscherm gebarsten is;
 - iii) Elektra bekabeling vrij (open) benaderbaar is/licht;
 - iv) De mast dermate scheef staat dat deze om kan vallen;
 - v) Het Haltesysteem dermate onveilig is dat deze een direct gevaar voor de omgeving vormt.

5.2.2 Storing categorie LAAG

1. Opdrachtnemer garandeert dat elk Haltesysteem niet meer dan 5 Storingen kent van de categorie LAAG per maand. Storingen die ontstaan én weer zijn opgelost in de periode 1:00 tot 6:00 uur tellen niet mee.
2. Indien in een maand niet wordt voldaan aan lid 1 van deze paragraaf is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd aan Opdrachtgever van: Euro 5,- voor elke Storing per Haltesysteem die in de maand meer is opgetreden dan het gestelde maximum.

3. Opdrachtnemer garandeert dat geen enkele Storing van de categorie LAAG langer duurt dan 168 uur (afgerond). De duur van een Storing wordt vastgesteld in minuten en afgerond naar gehele uren op het moment dat de Storing is opgelost en telt mee in de maand waarin dat moment is gelegen.
4. Voor elke Storing in een maand die niet voldoet aan lid 3 van dit artikel is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd aan de Opdrachtgever van: Euro 5,- plus Euro 5,- per dag dat de Storing langer duurt dan het gestelde maximum.
5. Er is sprake van een Storing van de categorie LAAG, indien het Haltesysteem functioneert als is bedoeld, maar er beperkte (cosmetische) tekortkomingen zijn die een geringe of geen invloed hebben op de informatievoorziening naar de reiziger, bijvoorbeeld:
 - a) Het uitvallen van één LED of een klein percentage LED's;
 - b) Lakschades (incl. aanplakking en/of graffiti, voor zover niet kwetsend of racistisch) aan de mast en/of behuizing;
 - c) De tijdsaanduiding niet correct is (meer dan 5 minuten afwijking);
 - d) De audio niet volledig is;
 - e) Losgelaten (voor Oplevering aangebrachte) bestickering;
 - f) Slijtage (hardware).

5.2.3 Externe oorzaken

1. Storingen veroorzaakt door externe oorzaken (lid 3 punten a, b, d en e) zijn uitgesloten van de berekening en tellen niet mee in de berekening van de Beschikbaarheid en aantallen Storingen gedurende de eerste 2 Werkdagen na de dag waarop de Storing is gemeld, plus het aantal dagen dat de Opdrachtgever nodig heeft voor het verstrekken van de reparatieopdracht.
2. Storingen veroorzaakt door externe oorzaken (lid 3 punten c en f) zijn uitgesloten van de berekening en tellen niet mee in de berekening van de Beschikbaarheid en aantallen Storingen gedurende de eerste 2 Werkdagen na de dag waarop de Storing is gemeld, plus het aantal dagen dat de Opdrachtgever, in samenwerking met de wegbeheerder, netbeheerder of DOVA, nodig heeft voor het herstel van deze Storing.
3. Onder 'Externe oorzaken' wordt verstaan:
 - a) Vandalisme;
 - b) Aanrijdingen;
 - c) (Algehele) stroomstoringen veroorzaakt door weg- of netbeheerders;
 - d) Calamiteiten (o.a. vliegtuigongelukken, oorlogshandelingen, daden van terrorisme, aanwijzingen van hulp-/nooddiensten, en sabotage);
 - e) Buitengewone weersomstandigheden (o.a. extreme storm (vanaf windkracht 11), overstroming, landverschuivingen, aardbevingen);
 - f) Uitval het CDD of bijbehorende MQTT broker.
4. 'Externe oorzaken' zijn niet:
 - a) Lekkage;
 - b) Kortsluiting en andere tekortkomingen van de behuizing;
 - c) Uitval van de apparatuur, communicatienetwerken van derden of de software.

5.2.4 Organisatie bij Storingen

1. De Opdrachtnemer dient alle storingen en schades aan de Haltesystemen zo snel mogelijk te herstellen, doch binnen de termijnen aangegeven in § 5.2.1, § 5.2.2 en § 5.2.3, en alle daarvoor benodigde materialen en software te leveren, zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.
2. Het totaal van de boetes is maximaal gelijk aan de verschuldigde beheervergoeding in de betreffende maand.
3. De Opdrachtnemer zal elke Storing, na aanmelding via de eigen servicedesk, tussen 6.00 en 22.00 uur binnen 4 uur (HOOG of LAAG) in behandeling nemen.
4. Opdrachtnemer zal ten behoeve van Opdrachtgever een registratie bijhouden van de storingsmeldingen met betrekking tot de Haltesystemen en ter beschikking stellen aan een (externe) Dashboardfunctie. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever in kennis stellen van de binnengekomen storingsmeldingen en de wijze waarop de Storingen door Opdrachtnemer zijn afgehandeld.
5. Per kwartaal vindt op verzoek van Opdrachtgever overleg plaats tussen Partijen over de uitvoering van de Beheerovereenkomst op basis van de managementrapportage door Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer verzorgt de verslaglegging van dit overleg. Opdrachtnemer kan geen kosten in rekening brengen voor deelname aan, voorbereiding van en verslaglegging van het overleg. Zo nodig vinden er ten gevolge van het overleg aanpassingen plaats in de Beheerovereenkomst.
6. Afspraken, die door de contactpersonen van Partijen zijn gemaakt en wederzijds schriftelijk zijn bevestigd, zullen gelden als aanvulling of wijziging van de Beheerovereenkomst. Minimaal één keer per jaar worden de afgesproken wijzingen geconsolideerd tot een nieuwe versie van de Beheerovereenkomst.
7. Partijen garanderen over en weer dat de personen die namens hen aan overleg deelnemen bevoegd zijn afspraken te maken, welke afwijken van deze Beheerovereenkomst.

5.3 Matrix incidenten/problemen en oplostijden

1. De verschillende typen storingscategorieën en oplostermijnen zijn genoemd in Appendix C.

6 Rapportages

1. Vanaf de Oplevering van het eerste (Cluster van) Haltesysteem(en) moet de Opdrachtnemer maandelijks managementrapportages leveren. De kosten van deze managementrapportages worden geacht deel uit te maken van de beheerkosten.
2. De Opdrachtnemer moet maandelijks een managementrapportage leveren die minimaal de volgende overzichten moet bevatten:
 - a) Een opsomming van alle storingsmeldingen, met minimaal per melding; het Display-ID, de haltenaam, unieke haltenummer (NL:Q), de datum en het tijdstip van de start van de Storing (zoals geregistreerd in het Haltesysteem of incidentenbeheertool), de datum en het tijdstip van het eind van de Storing (zoals geregistreerd in het Haltesysteem of incidentenbeheertool), de storingsoorzaak en de storingscategorie. Deze opsomming dient als basis genomen te worden voor alle onderstaande rapporten.
 - b) De lijst met de Haltesystemen die in de maand operationeel waren, Haltesystemen die op voorraad liggen, de Haltesystemen die zijn opgeleverd en die zijn verwijderd.
 - c) De gerealiseerde gemiddelde Beschikbaarheid van de Haltesystemen, conform deze Beheerovereenkomst, in de maand en cumulatief in het kalenderjaar (13 maanden), gesorteerd van laag naar hoog op de Beschikbaarheid in de maand.
 - d) Een lijst met het aantal en type Storingen per Haltesysteem in de maand en cumulatief in het kalenderjaar (13 maanden), gesorteerd van hoog naar laag op het aantal Storingen in de maand.
 - e) Een lijst met alle Storingen die langer geduurd hebben dan vermeld in artikel 5.2, gesorteerd van hoog naar laag op de Storingsduur.
 - f) De gerealiseerde Beschikbaarheid van het datacommunicatienetwerk in de maand en cumulatief in het kalenderjaar (13 maanden).
 - g) Een lijst met de Storingsduur (som van de duur van alle Storingen in de maand) per Haltesysteem, gesorteerd op Storingsduur.
 - h) Per Storing een korte beschrijving van de oorzaak.
 - i) Een opsomming van schades veroorzaakt door externe oorzaken inclusief hersteltijd.
 - j) Een verslag van alle verzoeken voor mutaties en de uitvoering daarvan.
 - k) Een verslag van de reiniging van de Haltesystemen, zoals gesteld in artikel 4.4.2, lid 2.
3. De managementrapportage moet worden geleverd als Excel bestand.
4. Alle brondata waarop de managementrapportages gebaseerd zijn, moet via een leesbaar en gedocumenteerd formaat beschikbaar worden gesteld.
5. De brondata en meetgegevens, die voor deze rapportages benodigd zijn, worden in de DAP nader toegelicht.
6. Ten laste van de uitvoering van de installatieverantwoordelijke, inspecteert de Opdrachtnemer minimaal één keer per jaar de elektra installaties conform de eisen uit de NEN-3140. De Opdrachtnemer rapporteert hier jaarlijks over.

7 Financiële bepalingen

7.1 Facturering en betaling

1. De Opdrachtnemer dient bij aanvang van elke kalendermaand het beheer van alle Haltesystemen te factureren. De malus van Storingen die in de loop van de vooraf gefactureerde maand plaatsvinden, wordt in de eerstvolgende factuur verrekend.
2. De Opdrachtgever controleert de rapportages en conceptfacturen. Na akkoord van de Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer de facturen indienen.
3. Op alle facturen dient het aan deze opdracht toegekende verplichtingnummer te worden vermeld.
4. Facturen zonder vermelding van het verplichtingnummer worden door Opdrachtgever niet in behandeling genomen.
5. Opdrachtgever zal de verschuldigde bedragen, indien gefactureerd overeenkomstig voorgaande factureringsafspraken, binnen dertig dagen na factuurdatum van de betreffende factuur voldoen. Betaling van een ingediende factuur impliceert op zichzelf geen acceptatie van het geleverde resultaat.
6. Niet betaling door Opdrachtgever van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
7. Opdrachtgever zal kosten verbonden aan enig meerwerk niet vergoeden, tenzij Opdrachtgever voorafgaand aan de uitvoering van bedoelde extra diensten of werkzaamheden daartoe schriftelijk opdracht heeft verstrekt. Betaling van werkzaamheden kan niet worden aangemerkt als erkenning van de verschuldigdheid ervan.
8. Opdrachtgever is gerechtigd de betaling op te schorten, indien Opdrachtnemer in verzuim verkeert met de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Beheerovereenkomst of de verleende opdracht voor meerwerk (artikel 7.3).
9. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd door Opdrachtnemer verzonden facturen en rapporten door een door Opdrachtgever aan te wijzen accountant als bedoeld in artikel 2:393, eerste lid, B.W. op inhoudelijke juistheid te doen controleren. Opdrachtnemer zal de betrokken accountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze verlangt. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren wereldwijd van de facturen en rapporten is vereist. De accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan Partijen uitbrengen.
10. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit dit onderzoek een aanwijsbare en verwijtbare nalatigheid van Opdrachtnemer blijkt ten aanzien van een bepaalde factuur of rapportage.

7.2 Prijs van het Onderhoud

1. Opdrachtnemer garandeert de correcte werking van de Haltesystemen gedurende de looptijd van de Beheerovereenkomst tegen de prijzen in de Prijslijst en de tarieven en condities zoals gevraagd in het Programma van eisen, inclusief vandalisme en aanrijdschades, zonder additionele kosten. Uitzondering hierop vormen kosten voor herstel van schades door externe oorzaken zijnde: calamiteiten en extreme weersomstandigheden (beschreven in artikel 5.2.3).



2. De beheer- en onderhoudskosten worden door Opdrachtnemer per maand in rekening gebracht. De kosten per maand bestaan uit:
 - a) De onderhoudskosten voor de Haltesystemen zoals vermeld in de Prijslijst.
 - b) Het aantal Haltesystemen van een bepaald type dat gedurende het gehele maand operationeel is geweest, vermenigvuldigd met de beheer- en onderhoudskosten voor het betreffende type Haltesysteem of audiosysteem, zoals vermeld in de Prijslijst.
 - c) Het aantal manuren dat Opdrachtnemer, na goedkeuring door Opdrachtgever, heeft besteed aan het beheer en onderhoud van het systeem voor zover deze werkzaamheden niet vielen onder de verplichtingen van Opdrachtnemer in de Beheerovereenkomst, vermenigvuldigd met het vooraf overeengekomen uurtarief.
 - d) De opgelegde boetes (minus).
3. De prijzen, zoals genoemd in de Prijslijst, zijn vast en gelden als maximumprijzen tot 31 december 2021. Voor elk volgend kalenderjaar mag Opdrachtnemer de prijzen alleen verhogen c.q. verlagen met het onder lid 4 vermelde indexcijfer.
4. De beheerprijzen per type Haltesysteem mogen na 2021 per jaar worden geïndexeerd op basis van de bij het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde jaar-indexcijfer (geldende in januari van het betreffende kalenderjaar), zijnde: Cao-lonen per maand incl. bijz. beloningen voor particuliere bedrijven, waarbij het cijfer van het jaar 2010 op 100 wordt gesteld. (2010=100).
Hierbij geldt de formule: $\text{oude prijs} \times \text{index} = \text{nieuwe prijs}$.

7.3 Meerwerk

1. Op meerwerk is het bepaalde in artikel 2.5 van toepassing.
2. Meer- en minderwerk betrekking hebbend op zaken of werkzaamheden die in de Prijslijst staan vermeld, worden verrekend op basis van de prijzen in de Prijslijst.
3. Ter vervulling van zijn inlichtingenplicht licht de Opdrachtnemer de Opdrachtgever tijdig in over de financiële gevolgen en risico's, verbonden aan het stellen van andere of meer eisen, het uitstellen of wijzigen van beslissingen en / of de opdracht en het optreden van omstandigheden, waarmee bij het aangaan van de Implementatieovereenkomst of Beheerovereenkomst geen rekening is gehouden.
4. Opdrachtgever zal kosten verbonden aan enig meerwerk niet vergoeden, tenzij zij voorafgaand aan de uitvoering van bedoelde extra diensten of werkzaamheden daartoe schriftelijk opdracht heeft verstrekt. Betaling van werkzaamheden kan niet worden aangemerkt als erkenning van de verschuldigdheid ervan.
5. Niet door Partijen schriftelijk overeengekomen overschrijdingen van de maximale overeenkomstswaarde komen voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.

8 Overdracht van rechten en verplichtingen

1. Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Beheerovereenkomst - in welke vorm dan ook, onderaanneming daarbij inbegrepen - zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij aan een derde over te dragen.

2. Partijen staan er over en weer voor in dat bij de overdracht van de organisatie van één der Partijen aan een derde of bij overdracht van de zeggenschap over één der Partijen aan een derde, de rechten en verplichtingen zoals vastgelegd in deze Beheerovereenkomst ongewijzigd door deze derde worden overgenomen.

9 Onderaanneming

Behoudens de bij de inschrijving vermelde en goedgekeurde onderaannemers, zal Opdrachtnemer bij het uitvoeren van de Beheerovereenkomst slechts na schriftelijke toestemming van de Opdrachtnemer gebruik kunnen maken van de diensten van derden (hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van functionarissen). De toestemming wordt niet op onredelijke grond onthouden. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden. Verleende toestemming laat onverlet de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer voor de krachtens de Beheerovereenkomst op hem rustende verplichtingen.

10 Niet toerekenbare tekortkoming (overmacht)

1. In geval van overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende en de daarmee samenhangende verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat Partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen, indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk doch uiterlijk op het moment dat hij had moeten presteren, onder overlegging van de bewijsstukken, de wederPartij schriftelijk van een dergelijk beroep op overmacht in kennis stelt.
2. Indien enige Partij door overmacht definitief in de onmogelijkheid verkeert te presteren, of indien de overmachtperiode langer dan 30 dagen heeft geduurd of naar redelijkerwijze te verwachten is tenminste 30 dagen zal duren, heeft de andere Partij het recht de Beheerovereenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat daarbij over en weer enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.
3. Onder overmacht aan de zijde van de Opdrachtnemer wordt in ieder geval niet verstaan liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen, gebrek aan personeel, stakingen, uitval van hulpzaken en toerekenbare tekortkoming in de nakoming van door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden, één en ander ongeacht de daaraan ten grondslag liggende oorzaak.

11 Niet-nakoming en ontbinding

1. Indien één der Partijen toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen uit deze Beheerovereenkomst, zal de andere Partij haar deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen al blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige Partij onmiddellijk in verzuim is. De ingebrekestelling geschiedt schriftelijk waarbij aan de nalatige Partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen.
Deze termijn is een fatale termijn. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is de nalatige Partij in verzuim. De wederPartij is naar keuze bevoegd om zonder gerechtelijke tussenkomst tot beëindiging van de opdracht over te gaan, of nakoming van de opdracht te vorderen, tenzij de desbetreffende Partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming heeft ingestemd.



2. Opdrachtgever is gerechtigd, zonder dat terzake ingebrekestelling is vereist, de Beheerovereenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden, indien:
 - a) Opdrachtnemer (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of hem (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 - b) Opdrachtnemer faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 - c) de onderneming van Opdrachtnemer wordt geliquideerd;
 - d) Opdrachtnemer zijn huidige onderneming staakt;
 - e) op (een aanmerkelijk deel van) het vermogen van de Opdrachtnemer beslag wordt gelegd en het beslag niet binnen één maand wordt opgeheven;
 - f) Opdrachtnemer anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit deze Beheerovereenkomst na te kunnen komen.
3. De kosten van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke maatregelen, waaronder in ieder geval begrepen zijn incassokosten en kosten van rechtskundige bijstand, gemaakt in verband met de niet nakoming en / of overtreding door de Partij die in gebreke blijft, zijn voor rekening van die Partij, met uitzondering van de ingevolge een rechtelijke beslissing door de wederPartij te betalen proceskosten.
4. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van deze Beheerovereenkomst voort te duren, blijven na ontbinding van deze Beheerovereenkomst bestaan.
5. Indien de Opdrachtgever gerechtigd is tot ontbinding over te gaan, kan de Opdrachtgever de Beheerovereenkomst door derden op kosten van de Opdrachtnemer laten volbrengen.

12 Wijziging en ontbinding bij gewijzigde omstandigheden

1. De bevoegde rechter kan, op verlangen van een der Partijen, de gevolgen van deze Beheerovereenkomst wijzigen of deze geheel of gedeeltelijk ontbinden op grond van onvoorziene omstandigheden welke van dien aard zijn dat de wederPartij naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van deze Beheerovereenkomst niet mag verwachten. Aan de wijziging of ontbinding kan terugwerkende kracht worden verleend.
2. Een wijziging of ontbinding wordt niet uitgesproken, voor zover de omstandigheden krachtens de aard van de Beheerovereenkomst of de in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komen van degene die zich erop beroept.
3. Alvorens zich tot de rechter te wenden treden Partijen in overleg om te komen tot een aanvaardbare oplossing van de problemen.

13 Verzekering

Opdrachtnemer sluit een passende verzekering bij een maatschappij af ter afdekking van relevante risico's in het kader van de uitvoering van het Project. Opdrachtgever verstrekt Opdrachtgever op haar eerste verzoek inzage in de daartoe strekkende polis en verschaft Opdrachtgever desgewenst een bewijs van premiebetaling.

14 Wet aanpak schijnconstructies

1. Opdrachtnemer houdt zich in de uitvoering van de opdracht aan geldende wet- en regelgeving en aan van toepassing zijnde cao's.
2. Opdrachtnemer legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van de onderhavige opdracht op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
3. Opdrachtnemer verschaft desgevraagd aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt onvoorwaardelijk mee aan controles, audits of loonvalidatie.
4. Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst verschaft Opdrachtnemer desgevraagd de toegang tot bovengenoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan Opdrachtgever.

15 Wet arbeid vreemdelingen

Opdrachtnemer is verplicht tot naleving van de Wet arbeid vreemdelingen en tot vrijwaring van Opdrachtgever van enige boetes en/of sancties wegens overtreding van die wet.

16 Wet ketenaansprakelijkheid

Wanneer Opdrachtgever in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk is voor de premies sociale verzekering en loonheffing die Opdrachtnemer in verband met de uitvoering van de Overeenkomst verschuldigd is, heeft Opdrachtgever het recht die bedragen op de betalingen aan Opdrachtnemer in te houden en rechtstreeks te betalen aan de bevoegde instanties dan wel te storten op de op verzoek van Opdrachtgever te openen G-rekening.

17 Internationale sociale voorwaarden

Opdrachtnemer verplicht zich te houden aan internationale sociale voorwaarden (waaronder onder andere, doch niet uitsluitend, vallen: de vrijheid van vakvereniging en het recht op collectieve onderhandelingen, het verbod op dwang- en kinderarbeid, het verbod op discriminatie, het recht op arbeidszekerheid, het recht op veilige en gezonde werkomstandigheden en de inachtneming van het maximaal aantal werkuren, een en ander zoals bepaald in de ILO Conventies).

18 Social Return

De Opdrachtgever past Social Return (SR) als uitvoeringsvoorwaarde toe. Dit betekent dat van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij een bijdrage leveren aan het toenemen van kansen op werk voor mensen die moeilijk toegang hebben tot de arbeidsmarkt (kandidaten).

Zie bijlage Protocol Social Return voor een nadere toelichting op deze bijzondere uitvoeringsvoorwaarde.



1. Opdrachtnemer is door opdrachtgever verplicht om tenminste 2% van de opdrachtwaarde aan te wenden voor Social Return. Dit vooraf bepaalde percentage van de opdrachtwaarde dient aantoonbaar te worden ingezet om de afstand die mensen uit de doelgroep hebben tot de arbeidsmarkt, weg te nemen of te reduceren. De SR-verplichting dient binnen de looptijd van de overeenkomst te worden gerealiseerd. Voor het bepalen van de waarde van de inspanningen in Social Return worden minimaal de waarden, zoals vermeldt in de bijlage Protocol Social Return, opgenomen.
2. Opdrachtnemer levert aan de SR-contactpersoon een plan op binnen 6 weken na gunning opdracht, hoe aan de SR-verplichting te voldoen. Deze termijn kan, door de SR-contactpersoon worden verlengd, tot maximaal 12 weken.
3. Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn SR-verplichting, zoals het werven, selecteren, opleiden, plaatsen, trainen en/of begeleiden van kandidaten uit de doelgroep. Deze kosten moeten noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd zijn. Begeleidingskosten zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden bij de tewerkstelling of inzet van een kandidaat uit de doelgroep.
4. Dit geldt ook wanneer de opdrachtnemer de SR-verplichting deels overdraagt aan bijvoorbeeld onderaannemers.
5. De invulling van de SR-verplichting vergt maatwerk en kan passend gemaakt worden op de bedrijfsvoering van de opdrachtnemer, maar vindt plaats binnen de kaders van de opdracht.
6. Gedurende de looptijd van de overeenkomst levert opdrachtnemer, de in het plan van aanpak opgenomen, rapportage(s) aan de SR-contactpersoon inclusief bewijsstukken, conform de afspraken die hierover in het plan van aanpak, inclusief de eventuele wijzigingen hierop, zijn gemaakt.
7. De definitieve hoogte van de SR-verplichting wordt berekend over de gefactureerde omzet en geschiedt aan het einde van de looptijd van de overeenkomst.
8. Uiterlijk binnen 2 (twee) maanden, of zoveel eerder als in het plan van aanpak is afgesproken, na het einde van de looptijd van de overeenkomst levert de opdrachtnemer een eindrapportage (inclusief bewijsstukken) aan de SR-contactpersoon conform de afspraken in het plan van aanpak.
9. De SR-contactpersoon is bevoegd om de rapportages te verifiëren. Opdrachtnemer verleent daartoe zijn volledige medewerking. Eventuele kosten voortvloeiend uit deze medewerking kunnen niet bij de opdrachtgever verhaald worden.
10. De SR-contactpersoon is bevoegd om inspanningen die niet vooraf zijn goedgekeurd, niet mee te rekenen in het kader van de SR-verplichting. De bewijslast om deze goedkeuring achteraf te verkrijgen berust bij de Opdrachtnemer.

19 Orde, veiligheid, duurzaamheid en milieu

1. Opdrachtnemer en zijn werknemers, evenals door hem ingeschakelde derden, zijn gehouden wettelijke voorschriften in acht te nemen. Dit geldt uitdrukkelijk voor veiligheids-, gezondheids-, duurzaamheids- en milieuvoorschriften, waaronder begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden.
2. Eventuele bedrijfsvoorschriften en reglementen van de wegbeheerder waar apparatuur geïnstalleerd wordt, bijvoorbeeld op het gebied van veiligheid, gezondheid, duurzaamheid en

milieu, dienen - indien van toepassing - te worden opgevolgd door de Opdrachtnemer en zijn werknemers, evenals door hem ingeschakelde derden.

3. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate verwijdering van afval van de geleverde zaak, dat bij de aflevering, installatie of montage ontstaat c.q. resteert.

20 Geschillenregeling

1. Bij een geschil kunnen Partijen met elkaar in overleg treden omtrent mogelijke oplossingen van het geschil. Met instemming van beide Partijen kan ten behoeve van het oplossen van het geschil een onafhankelijke deskundige worden ingeschakeld.
2. Partijen stellen een procedure vast om tot het oplossen van geschillen te komen.
3. Indien de in het tweede lid genoemde stappen niet worden gevolgd of niet leiden tot een oplossing, dan zal elk geschil, betreffende de uitleg of uitvoering van het in het Programma van eisen beschreven Project, de toepassing van de onderhavige Beheerovereenkomst, alsmede elk ander geschil terzake van of in verband met deze Beheerovereenkomst, hetzij juridisch, hetzij feitelijk, geen uitzonderd, ter beslechting aan de rechtbank Utrecht worden voorgelegd.

21 Slotbepalingen

1. Kennisgevingen die Partijen op grond van deze Beheerovereenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats door de daartoe door Partijen aangewezen contactpersonen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.
2. Partijen zullen aan elkaar noch aan derden aanbieden, noch van derden vragen, accepteren of toegezegd krijgen, voor henzelf of enige andere Partij, enige schenking, beloning, compensatie of profijt van welke aard dan ook die uitgelegd kan worden als een onwettige praktijk op straffe van ontbinding van deze Beheerovereenkomst, onverminderd het recht van Opdrachtgever op schadevergoeding.
3. Eventuele persberichten of publieke aankondigingen in verband met de inhoud en uitvoering van deze Beheerovereenkomst zullen uitsluitend door Partijen in onderling overleg (en zoveel mogelijk gezamenlijk) worden gedaan.
4. Opdrachtnemer verklaart en staat er voor in dat voor deze opdracht noch hij, noch enig personeelslid, noch - in geval van uitbesteding/onderaanneming - degene aan wie wordt uitbesteed dan wel de onderaannemer, noch hun personeel betrokken zijn geweest bij overleg of afspraken met andere gegadigde ondernemingen op een manier die strijdig zou kunnen zijn met de Europese en/of nationale wet- en regelgeving met betrekking tot mededinging.
5. Opdrachtnemer verklaart voorts en staat er voor in dat noch hij, noch enig onder lid 7 genoemde onderneming en/of persoon enig voordeel in welke vorm dan ook heeft toegezegd, aangeboden of verschaft c.q. zal toezeggen, aanbieden of verschaffen aan bestuurders, vertegenwoordigers of personeel van de Opdrachtgever.



Ondertekening

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud,

Namens de **Opdrachtgever** op _____ te **Plaats**,

Naam

Handtekening gemachtigde,

Namens de **Opdrachtnemer** op _____ te **Plaats**,

Naam

Handtekening gemachtigde,

CONCEPT



Appendix A DAP Haltesystemen

Als separate bijlage bijgevoegd.

CONCEPT



APPENDIX B Programma van eisen

Als separate bijlage bijgevoegd.

CONCEPT

APPENDIX C Metrieken

Urgentieniveaus met bijbehorende hersteltijden

Urgentie-niveau	Criterium	Herstel-tijd
Hoog	Er is sprake van een Storing van de categorie HOOG, indien bijv.: a. op één of meerdere Haltesystemen geen reisinformatie wordt gepresenteerd, b. de reisinformatie niet actueel, onvolledig of onjuist is/wordt weergegeven, c. de reisinformatie onleesbaar of onverstaanbaar is, d. de tijdsaanduiding niet werkt, e. de servicedesk van de Opdrachtnemer niet bereikbaar is (binnen afgesproken termijnen), f. kwetsende of racistische graffiti en/of aanplakking op het Haltesysteem aangetroffen wordt, g. het audiosysteem niet werkt, h. er een noodsituatie is op last van de hulp-/nooddiensten (wel tellende als externe oorzaak), i. er een onveilige situatie is, wanneer: ▪ scherpe randen aan de mast en/of audioknop waarneembaar zijn, ▪ Het voorscherm gebarsten is, ▪ Elektra bekabeling vrij (open) benaderbaar is/licht, ▪ De mast dermate scheef staat dat deze om kan vallen, ▪ Het Haltesysteem dermate onveilig is dat deze een direct gevaar voor de omgeving vormt.	48 uur
Laag	Er is sprake van een Storing van de categorie LAAG, indien de Haltesystemen functioneert als is bedoeld, maar er beperkte (cosmetische) tekortkomingen zijn die en geringe of geen invloed hebben op de informatievoorziening naar de reiziger, bijvoorbeeld: a. het uitvallen van één LED of een klein percentage LED's, b. lakschades (incl. aanplakking en/of graffiti, voor zover niet kwetsend of racistisch) aan de mast en/of behuizing, c. de tijdsaanduiding niet correct is (meer dan 5 minuten afwijking), d. de audio niet alle informatie uitspreekt conform eisen, e. losgelaten bestickering, f. Slijtage (hardware)	168 uur



APPENDIX D Prijslijst

Als separate bijlage toegevoegd.

CONCEPT

APPENDIX E Voorbeeld VTW

Projectgegevens

Projectnummer	
Initiator	Opdrachtgever/Opdrachtnemer
Opgesteld door	
Onderwerp	
Datum	6 januari 2020
Ons kenmerk	VTW 05
VTW nr (OG)	VTW 05
Bijlagen	

Omschrijving (oorzaak/noodzaak, maatregelen, beschrijving nieuw werk) (invullen door initiator)

--

Huidige eis in PvE (invullen door initiator en mits van toepassing)

Eis nr	Eis tekst	Bron document	Bovenliggende eis	Onderliggende eis

Nieuwe eis (invullen door initiator en mits van toepassing)

Eis nr	Eis tekst	Bron document	Bovenliggende eis	Onderliggende eis

Raakvlakken (invullen door initiator)

--

Consequenties (inschatting initiator)

Financieel (engineering, realisatie, B&O, exploitatie)

--

Tijd (gevolg op scope en/of contractmijlpalen, voortgang)

--



Impact op prestaties (RAMS) / Kwaliteit
Impact op Veiligheid
Risico's (welk risico wordt verminderd, welk rest risico blijft bestaan)

Aanvang werkzaamheden / moment wijziging van toepassing (invullen door initiator)
☐ Datum:
☐ Na opdrachtverlening / 2-zijdige ondertekening

Ondergetekenden zijn overeengekomen het tussen Partijen op [gunningsdatum] gesloten contract [Project/contractnummer] te wijzigen.

Aldus opgemaakt en in tweevoud ondertekend,

Opdrachtnemer	Opdrachtgever
Datum:	Datum:
Plaats:	Plaats:
Handtekening:	Handtekening:
Naam:	Naam:
Functie:	Functie:



APPENDIX F Bijlage - Protocol Social Return

Als separate bijlage toegevoegd.

CONCEPT