

Concept Onderhoudsovereenkomst

Opdrachtgever: Gemeente Haarlem

Opdrachtnemer: <invullen>

Colofon

Opdrachtgever:	Gemeente Haarlem
Titel:	Concept Onderhoudsovereenkomst
Subtitel:	PvE Bijlage D
Versie:	0.1
Datum:	29-10-2021
Projectteam Opdrachtgever:	M. Kaldenhoven
Projectteam Spark:	Rob Ebbing, Peter Dingemans

Navolgende partijen:

Gemeente Haarlem, gevestigd te Grote Markt 2, 2011 RD Haarlem, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **< de heer/mevrouw >**, **<functie>**, hierna te noemen: 'Opdrachtgever',

en

<Opdrachtnemer>, statutair gevestigd te **<adres>**, **<postcode>** **<plaats>**, ten dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **<de heer/mevrouw >**, **<functie>**, hierna te noemen: 'Opdrachtnemer',

Tezamen te noemen Partijen, tevens afzonderlijk Partij,

Overwegende dat:

- De Opdrachtgever voornemens is een Parkeermanagementsysteem (PMS) en Parkeerapparatuur (PA) in Parkeervoorziening te laten onderhouden door middel van een Onderhoudsovereenkomst;
- De Opdrachtgever het onderhouden van het Parkeermanagementsysteem en de Parkeerapparatuur wenst in te kopen;
- De Opdrachtgever een **(Europese)** aanbesteding is gestart voor de levering, installatie en het onderhoud van een Parkeermanagementsysteem en Parkeerapparatuur met **kenmerk XXX**;
- De Opdrachtnemer voldoet aan alle door Opdrachtgever gestelde eisen en zijn Inschrijving op basis van het gehanteerde gunningscriterium als de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding is aangemerkt;
- De Opdrachtnemer in staat is om dienstverlening aangaande het onderhoud van het Parkeermanagementsysteem en Parkeerapparatuur te leveren zoals beschreven in het Programma van Eisen PMS en PA;
- Partijen de afspraken met betrekking tot het onderhoud van het Parkeermanagementsysteem en Parkeerapparatuur willen vastleggen in deze Onderhoudsovereenkomst.

Komen overeen als volgt:

Artikel 1. Begrippenlijst

In deze Onderhoudsovereenkomst worden begrippen gebruikt die in de Bijlage '7. Definities van begrippen van het Programma van Eisen PMS en PA' worden gedefinieerd. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven.

Artikel 2. Onderwerp van de overeenkomst

- 2.1. De overeenkomst omvat het meerjarig onderhoud van het PMS en de PA voor de Parkeervoorziening.
- 2.2. Na Acceptatie van de levering en installatie van de Apparatuur wordt betreffende Parkeervoorziening met haar Apparatuur toegevoegd aan deze Onderhoudsovereenkomst.
- 2.3. Partijen komen overeen dat de Opdrachtgever hierbij aan de Opdrachtnemer opdraagt, die verklaart deze opdracht te aanvaarden en het meerjarig onderhoud uit te voeren conform het PvE en deze Onderhoudsovereenkomst.
- 2.4. De onderhoudsperiode wordt gerekend vanaf de feitelijke datum van oplevering van een Nadere Opdracht, hierna te noemen: de Meerjarige Onderhoudsperiode.

Artikel 3. Duur en einde van de Onderhoudsovereenkomst

- 3.1. De Onderhoudsovereenkomst van iedere Nadere overeenkomst (inclusief de eerste) treedt in

werking op de datum van Acceptatie van de betreffende Nadere overeenkomst en heeft een looptijd welke eindigt tien (10) Jaar na het moment van Acceptatie van de Nadere overeenkomst.

- 3.2. Deze Onderhoudsovereenkomst neemt eerder een einde met wederzijds goedvinden van Partijen.
- 3.3. De Opdracht zal om de twee jaar geëvalueerd worden. De Opdrachtgever kan na evaluatie de Onderhoudsovereenkomst zonder schadevergoeding beëindigen.
- 3.4. Indien de exploitatie van de Parkeervoorziening wordt beëindigd, dan treden de Partijen in overleg over de aanpassing van de Onderhoudsovereenkomst. Indien het Onderhoud van het PMS of de PA in de Parkeervoorziening om die reden zal worden beëindigd, dan kan de Opdrachtgever de desbetreffende (deel)opdracht zonder schadevergoeding beëindigen.
- 3.5. Deze Onderhoudsovereenkomst kan voorts met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk worden ontbonden:
 - 3.5.1. door de Opdrachtgever indien de Opdrachtnemer (voorlopige) surseance van betaling verkrijgt of indien de Opdrachtnemer zich in staat van kennelijk onvermogen bevindt of het onderwerp uitmaakt van een procedure tot faillissement, gerechtelijk akkoord, vereffening, beslaglegging of van elke andere soortgelijke procedure;
 - 3.5.2. door de Opdrachtgever indien de Opdrachtnemer wordt overgenomen door een derde dan wel fuseert;
 - 3.5.3. door de Opdrachtgever indien de onderneming van de Opdrachtnemer beëindigd wordt;
 - 3.5.4. door de Opdrachtgever indien de Opdrachtnemer haar verplichtingen uit deze Onderhoudsovereenkomst niet, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt;
 - 3.5.5. door beide Partijen, indien de wederpartij in een situatie van overmacht verkeert en indien is aan te nemen dat deze langer zal duren dan dertig kalenderdagen.
- 3.6. Deze Onderhoudsovereenkomst kan met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk worden beëindigd als Opdrachtgever de Parkeervoorziening afstoot of anderszins niet meer verantwoordelijk is voor beheer en/of onderhoud.
- 3.7. Indien blijkt dat de selectie-eisen door de Opdrachtnemer onjuist en/of onvolledig zijn ingevuld, wat geleid zou hebben tot uitsluiting in het kader van de aanbestedingsprocedure, dan wel Opdrachtnemer op enige wijze niet meer voldoet aan de eisen die in de aanbestedingsprocedure zijn gesteld kan de Onderhoudsovereenkomst worden beëindigd en is de Opdrachtnemer aansprakelijk voor alle schade.
- 3.8. In geval van ingrijpende wijzigingen in wet- en regelgeving treden partijen met elkaar in overleg.
- 3.9. In geval van beëindiging op grond van artikel 3.5.4 moet het invoeren van ontbinding vooraf worden gedaan door ten minste één schriftelijke waarschuwing waarbij de andere Partij in de gelegenheid is gesteld alsnog binnen een bij die waarschuwing in te stellen redelijke termijn na te komen. Als ondanks deze schriftelijke waarschuwing niet wordt nagekomen, kan de andere Partij de Onderhoudsovereenkomst beëindigen.
- 3.10. In geval van beëindiging door de Opdrachtgever op grond van artikel 3.5.4 is de Opdrachtnemer aansprakelijk voor alle door de Opdrachtgever geleden en te lijden schade als gevolg van niet-nakoming door de Opdrachtnemer. Niet meewerken levert een toerekenbare tekortkoming op en maakt de Opdrachtnemer deswege schadeplechtig.
- 3.11. In geval van beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst werkt de Opdrachtnemer mee aan een zorgvuldige overdracht aan een andere, door de Opdrachtgever gecontracteerde opdrachtnemer.
- 3.12. Onder overmacht als bedoeld in artikel 3.5.5 aan de zijde van de Opdrachtnemer wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan of ziekte van (voldoende gekwalificeerd) personeel, staking, vertraging in de dienstverlening en tekortkoming in de nakoming van door de Opdrachtnemer

ingeschakelde derden.

- 3.13. Partijen zijn verplicht elkaar onmiddellijk op de hoogte te stellen zodra één van de in dit artikel omschreven feiten of omstandigheden zich voordoet.

Artikel 4. Contractdocumenten

- 4.1. Bij deze Onderhoudsovereenkomst behoren de volgende bijlagen. De bijlagen tezamen met deze Onderhoudsovereenkomst vormen de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- 4.1.1. Onderhoudsovereenkomst;
 - 4.1.2. Verwerkersovereenkomst;
 - 4.1.3. De van toepassing zijnde Inkoop voorwaarden, zie Artikel 5;
 - 4.1.4. De Nota van Inlichtingen;
 - 4.1.5. Het PvE (inclusief bijbehorende bijlagen);
 - 4.1.6. De uitvraag van de Opdrachtgever;
 - 4.1.7. De door de Opdrachtnemer ingediende Inschrijving met de daarin genoemde specificaties en ingediende Prijsformulier;
 - 4.1.8. Addendum met uitwerking van de Parkeervoorziening die actueel onder de werking van deze Onderhoudsovereenkomst vallen (per Acceptatie wordt dit addendum aangepast en vastgesteld).
 - 4.1.9. Tijdens de uitvoering goedgekeurde wijzigingsverzoeken"
- 4.2. De voornoemde bijlagen maken integraal deel uit van de Onderhoudsovereenkomst. In geval van strijdigheid tussen gestelde in de bijlagen zoals vernoemd in artikel 4.1, prevaleert het hoger vermelde document boven het lager vermelde document.

Artikel 5. Van toepassing zijnde voorwaarden

Op deze Onderhoudsovereenkomst zijn uitsluitend van toepassing de **<algemene voorwaarden uit bijlage begrip>**, voor zover daarvan in deze Onderhoudsovereenkomst niet wordt afgeweken. De (eventuele) algemene voorwaarden van Opdrachtnemer zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

Artikel 6. Doel en reikwijdte van de Onderhoudsovereenkomst

- 6.1. Deze Onderhoudsovereenkomst heeft betrekking op het onderhoud van het Parkeermanagementsysteem en Parkeerapparatuur.
- 6.2. Gedurende de looptijd van deze Onderhoudsovereenkomst is Opdrachtnemer verplicht aan Opdrachtgever te leveren overeenkomstig:
- 6.2.1. de uitvraag van de Opdrachtgever en
 - 6.2.2. de ingediende Inschrijving van Opdrachtnemer en
 - 6.2.3. de voorwaarden en bepalingen van deze Onderhoudsovereenkomst inclusief bijlagen.
- 6.3. In het PvE zijn over de verschillende onderdelen van de Opdracht service levels beschreven, waaraan de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht moet voldoen. De werking van de malusregeling bij het niet halen van de beschreven service levels staat omschreven in het PvE.

Artikel 7. Onderhoud Apparatuur

- 7.1. Het Onderhoud van de Apparatuur wordt door of namens Opdrachtnemer en Opdrachtgever verzorgd.
- 7.1.1. Opdrachtgever zal het 1e lijns (preventief en correctief) Onderhoud (laten) verzorgen¹.

¹ Zie voor een uitwerking van het 1^e lijns onderhoud uitgevoerd door Opdrachtgever Tabel 3 Beheerfunctionaliteit en 1e lijns onderhoudswerkzaamheden uit het PvE.

- En verplicht zich te houden aan de door Opdrachtnemer voorgeschreven 1^e lijns Onderhoudswerkzaamheden.
- 7.1.2. Opdrachtnemer verzorgt al het overige (2e lijns) preventieve en (2e lijns) correctieve onderhoud en vervanging van de onderdelen (vervanging in het geval herstel niet langer mogelijk is, dan wel in het geval vervanging voordeliger is dan herstel).
- 7.2. Opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de werkzaamheden en het opleveren van de Apparatuur aan sluiten bij de vastgestelde elektrotechnische bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Dit betekent dat Opdrachtnemer in overleg met de Installatieverantwoordelijke (IV) van Opdrachtgever een inspectieplan opstelt, uitvoert en daarover rapporteert aan de IV van Opdrachtgever.
- 7.3. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het functiebehoud gedurende de looptijd van de Onderhoudsovereenkomst, hieronder valt ook het tijdig toepassen van Updates en Upgrades². De niet-lokale netwerkverbinding zijn hiervan uitgesloten. Hieronder valt ook (maar niet uitsluitend) de volgende verplichtingen:
- 7.3.1. Op eerste verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer een escrow regeling voor de broncode van alle in de Apparatuur verwerkte en/of voor het normaal gebruik daarvan benodigde programmatuur afsluiten³. Dit geldt ook voor toegepaste API's. Opdrachtgever is gerechtigd bij deze escrow regeling aan te sluiten. Dit geldt ook indien Opdrachtnemer voor haar Systeemprogrammatuur ten behoeve van een andere partij een escrow regeling afsluit, voor zover deze programmatuur ook aan Opdrachtgever is aangeboden. Opdrachtnemer verklaart deze escrow regeling naar behoren na te leven en de in escrow gegeven broncode up to date te houden.
- 7.3.2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk – gedurende de looptijd van de Onderhoudsovereenkomst - voor alle vereiste goedkeuringen betrekking hebbend op het PMS en de PA, waaronder een CE-keurmerk en certificering van Betaalunits.
- 7.3.3. het onderhouden van onderliggende gebruikte besturingssysteem (inclusief Updates en Upgrades) welke bij Opdrachtgever in de geleverde Apparatuur in gebruik is (inclusief de meest recente beveiligingsupdates), waarbij (met uitzondering van de beveiligingsupdates) enige mate van retro-versie toegestaan is (tot uiterlijk één versie ouder).
- 7.3.4. Serviceverlening/Onderhoud aan de Apparatuur moet op basis van remote support tot op componentniveau mogelijk zijn, waarbij het componentniveau/subterminalniveau bestaat uit de afzonderlijke units in de Apparatuur, bijvoorbeeld de kaartprinter in de inritterminal.
- 7.4. Indien definitief herstel niet direct mogelijk blijkt, zal in overleg met de Opdrachtgever de nodige provisorische maatregelen worden getroffen teneinde de Apparatuur zo volledig mogelijk te laten functioneren.
- 7.5. Bij volledig functieverlies op een Parkeervoorziening mag Opdrachtnemer een tijdelijke oplossing inrichten tot een permanent herstel mogelijk is.
- 7.6. Zodra een Storing aan de apparatuur optreedt verricht Opdrachtnemer het benodigde Correctief Onderhoud. Als onderdeel van het Correctief Onderhoud draagt Opdrachtnemer zorg voor:
- 7.6.1. Het aannemen, registreren en indien aan de orde periodiek schriftelijk bevestigen van storingsmelding;
- 7.6.2. Het binnen de Responstijd aanvangen met verhelpen van de Storing en binnen de

² Voor zover een Upgrade in opdracht is/wordt gegeven door Opdrachtgever.

³ Indien een escrow regeling op verzoek van Opdrachtgever wordt afgesloten mogen de eventuele kosten voor het afsluiten hiervan voor rekening van Opdrachtgever komen, indien wordt aangesloten bij een bestaande escrow regeling mogen alleen eventuele (aantoonbare) meerkosten voor het aansluiten van Opdrachtgever aan Opdrachtgever in rekening gebracht worden.

- Hersteltijd het verhelpen van de Storing;
- 7.6.3. Het vervangen⁴ of repareren van defecte onderdelen (inclusief het reservemateriaal), waarbij defecte onderdelen door Opdrachtnemer worden afgevoerd;
 - 7.6.4. De veiligstelling van (onderdelen van) de Apparatuur;
 - 7.6.5. De coördinatie van werkzaamheden van derden;
 - 7.6.6. Controle en rapportage (gereed melding) van herstelwerkzaamheden.
- 7.7. Ter voorkoming van Storingen en/of Gebreken in de optimale werking en de kwalitatieve uitstraling van de Apparatuur verricht Opdrachtnemer Preventief Onderhoud. De Opdrachtnemer verplicht zich de geleverde Apparatuur en Systeemprogrammatuur op mogelijke Gebreken te onderzoeken. Het bepalen van de frequentie van dit onderzoek is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Als onderdeel van het Preventieve Onderhoud draagt Opdrachtnemer zorg voor:
- 7.7.1. Het onderhoud volgens de onderhoudsbeschrijving van de Opdrachtnemer;
 - 7.7.2. De controle, registratie en rapportage van de ondernomen acties;
 - 7.7.3. Het uitrusten van het PMS met een actuele (voorzien van de meest recente releases) en gerenommeerde virusscanner en firewall;
 - 7.7.4. De benodigde herstel- en/of vervangingswerkzaamheden wanneer de fysieke staat van onderhoud van (onderdelen van) de Apparatuur dit vereist (inclusief het reservemateriaal);
 - 7.7.5. Het bijwerken van de gebruikersdocumentatie indien wijzigingen zijn opgetreden.
- 7.8. Voor elke vorm van door Opdrachtnemer uitgevoerd Onderhoud geldt dat de impact op de exploitatie van Parkeervoorziening geminimaliseerd moet worden. In- en uitrijden van de Parkeervoorziening en betalen van Parkeringen moet in principe gedurende het Onderhoud mogelijk blijven.
- 7.9. Voor alle normale leveringen (niet zijnde gekoppeld aan een Respons- of Hersteltijd) geldt een levertijd van maximaal 5 werkdagen na schriftelijke opdrachtverstrekking.
- 7.10. De Onderhoudsovereenkomst moet zowel helpdesk als technisch support (inclusief remote support) voor de Beheerder omvatten.
- 7.11. Kosten als gevolg van schades/vandalisme vallen buiten de Overeenkomst en kunnen – na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever op een uitgebrachte offerte voor herstel - apart in rekening worden gebracht. Een noodreparatie moet echter wel binnen de gestelde Responstijden worden uitgevoerd.
- 7.12. Elke servicebeurt moet ruim vooraf schriftelijk bij Opdrachtgever worden gemeld. Van het Preventief Onderhoud en Correctief Onderhoud moet een rapportage worden gemaakt met de bevindingen van de servicemonteur.
- 7.13. Opdrachtnemer houdt zich op de hoogte van relevante marktontwikkelingen ten aanzien van de Apparatuur, de geboden en gewenste functionaliteit van de Apparatuur en softwarematige en beveiligingsontwikkelingen en neemt indien nodig actie om Storingen en/of Gebreken te voorkomen.
- 7.14. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle betrokken Beheerders van Opdrachtgever minimaal één keer per jaar een opfriscursus volgen. Een dergelijke cursus vindt plaats op locatie bij Opdrachtnemer, de kosten voor deze opfriscursus zijn opgenomen in de jaarlijkse onderhoudsvergoeding.

Artikel 8. Informatiebeveiliging

- 8.1. Opdrachtnemer beveiligt alle voor deze Opdracht onderhavige gegevens van Opdrachtgever op adequate wijze zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel

⁴ Voor defecte datadragers geldt dat bij vervanging de defecte datadrager bij Opdrachtgever ingeleverd wordt voor verdere verwerking.

toegang tot gegevens door onbevoegden. Met "alle gegevens" wordt bedoeld zowel "data in use" als "data in motion" en "data at rest".

- 8.2. Alle betrokken systeemcomponenten van de Apparatuur worden frequent (ten minste maandelijks en na elke significante verandering in de (samenstelling van) de Apparatuur en systeemcomponenten) gescand op kwetsbaarheden volgens marktconforme 'best practices'. Anti-virus protectie en bewaking van anti-virus alerts wordt toegepast op alle systeemcomponenten.
- 8.3. Alle betrokken systeemcomponenten worden (ten minste maandelijks en na elke significante verandering in de (samenstelling van) de Apparatuur en systeemcomponenten) frequent gepatcht volgens marktconforme 'best practices'. Kritische security patches moeten direct worden toegepast.
- 8.4. Alle betrokken systeemcomponenten zijn ontworpen om en getest op het voorkomen van gegevensverlies, lekken van gegevens en systeemproblemen. Systeemcomponenten moeten veilig worden geconfigureerd conform best practice hardening guidelines.
- 8.5. Er is een schriftelijk vastgelegd proces voor artikel 8.1, artikel 8.3 en artikel 8.4 bij Opdrachtnemer danwel diens SaaS leverancier van toepassing.

Artikel 9. Reservematerialen

- 9.1. De Opdrachtnemer garandeert de Opdrachtgever de mogelijkheid tot nalevering van alle geleverde onderdelen van PMS en PA inclusief Systeemprogrammatuur voor de volledige duur van de Onderhoudsovereenkomst. In het Prijsformulier staan de aantallen reservematerialen uitgewerkt welke bij aanvang geleverd moeten worden.
- 9.2. De Opdrachtnemer verplicht zich voldoende onderdelen en reservematerialen op voorraad te houden gedurende minimaal 10 jaar na Acceptatie.

Artikel 10. Aanpassen Systeemprogrammatuur als maatwerk

- 10.1. Dit betreft het op verzoek van de Opdrachtgever aanpassen van de Systeemprogrammatuur indien noodzakelijk door wijzigingen in de Apparatuur of in functionaliteiten welke voortkomen uit een verzoek daartoe van Opdrachtgever. De hier omschreven aanpassing van de Systeemprogrammatuur geldt bij het ontbreken van functionaliteit, zoals beschreven in het PvE. Opdrachtnemer is verplicht om mee te werken aan een verzoek daartoe van Opdrachtgever.
- 10.2. Opdrachtnemer zal binnen 10 dagen na een verzoek tot aanpassing van de Systeemprogrammatuur met Opdrachtgever in overleg treden over de kortst mogelijke termijn dat de gevraagde aanpassing gerealiseerd kan zijn. Opdrachtnemer zal genoemde aanpassing aanbieden aan Opdrachtgever op basis van een open kostencalculatie. Na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever wordt de aanpassing uitgevoerd.

Artikel 11. Prijzen

- 11.1. De in het Prijsformulier opgenomen jaarlijkse vergoeding voor het verzorgen van het (2e lijns) Preventief en (2^e lijns) Correctief Onderhoud gelden als maximumprijzen voor het bepalen van de prijs en bevat alle kosten voor het verrichten van alle service, reparaties en onderhoudswerkzaamheden aan (delen van) Apparatuur⁵ inclusief alle gebruikte materialen, personeels- en voorrijkosten noodzakelijk om de overeengekomen functionaliteit opgenomen in dit PvE en de Aanbieding gedurende de in het Prijsformulier opgenomen periode te borgen

⁵ Uitgezonderd Calamiteit

(ongeacht de in Artikel 3 overeengekomen periode).

- 11.2. In de prijs zijn inbegrepen de licenties en updates voor software en hardware.
- 11.3. Tevens zijn de verpakkings-, vracht- en verzekeringskosten (DDP) bij de prijs inbegrepen.

Artikel 12. Facturatie en declaratie

- 12.1. De vergoeding geschiedt overeenkomstig de door Opdrachtnemer aangeboden prijzen zoals opgenomen in het Prijsformulier, dat onderdeel uitmaakt van zijn/haar Inschrijving.
- 12.2. Facturatie van de jaarprijs voor het Onderhoud vindt plaats in twee termijnen. De eerste termijn is aan het begin van het betreffende onderhoudsjaar en de tweede termijn is halverwege het betreffende onderhoudsjaar. Overige kosten als gevolg van Onderhoud welke niet onder de jaarprijs voor het Onderhoud vallen maar wel bij Opdrachtgever in rekening mogen worden gebracht moeten per kwartaal na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever worden gefactureerd.
- 12.3. De Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur. Ingeval de factuur voorafgaand aan een levering plaatsvindt, gaat de betalingstermijn in vanaf de dag van levering.
- 12.4. De betalingstermijn van 30 dagen is van toepassing voor zover de Opdrachtgever de rechtmatigheid van de gefactureerde regels direct kan vaststellen.
- 12.5. Factuurregels waarvan de rechtmatigheid niet direct kan worden vastgesteld, worden niet meegenomen in de betaling. Opdrachtgever zal in dat geval de betwisting schriftelijk bij Opdrachtnemer bekend maken. Er vindt afstemming plaats over deze regels tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Beide partijen verplichten zich ertoe om de termijn van afstemming zo kort mogelijk te laten zijn, doch maximaal 3 maanden.
- 12.6. Facturatie van het preventieve onderhoud vindt één keer, halverwege het betreffende kalenderjaar plaats. Indien twaalf weken na afloop van de genoemde termijnen facturen niet zijn ingediend, vervalt het recht op facturatie en betaling.
- 12.7. Het is niet toegestaan wederzijds openstaande facturen en creditnota's aangaande het onderhoud van Parkeerapparatuur en het Parkeermanagementsysteem met elkaar te verrekenen.
- 12.8. Het is niet toegestaan om boetes in mindering te brengen op openstaande facturen. Opdrachtgever stuurt een aparte factuur aan Opdrachtnemer om de boete te innen.
- 12.9. Betaling door de Opdrachtgever houdt op geen enkele wijze afstand van recht in.
- 12.10. Facturen die door Opdrachtnemer worden ingediend zonder het juiste boekingsnummer van Opdrachtgever worden niet in behandeling genomen. Opdrachtgever levert een lijst met juiste boekingsnummers aan.

Artikel 13. Service Level Agreement

- 13.1. De regeling ten aanzien van de door de Opdrachtnemer te behalen service-levels en de hoogtes van de boetes zijn opgenomen in de PvE hoofdstukken 5 en 6.
- 13.2. Indien Opdrachtnemer na melding de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen Responstijd of Hersteltijd overschrijdt, dan is de Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd van € 250,- per gebeurtenis. Daarnaast behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om volledige schadevergoeding te vorderen van Opdrachtnemer wanneer de Parkeervoorziening 48 uur na een storingsmelding niet kan worden benut voor het parkeren van betalende bezoekers, een eventuele boete wordt hierop in mindering gebracht.
- 13.3. Oplegging van boetes geschiedt zonder ingebrekestelling door Opdrachtgever.
- 13.4. De in een kalenderjaar op te leggen boete wordt gemaximeerd op 25% van de jaarprijs van de Onderhoudsovereenkomst.
- 13.5. In het geval waarin de berekende boete groter of gelijk is aan 25% van de totaal

overeengekomen jaarprijs voor het Onderhoud van alle Apparatuur kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een ingebrekestelling versturen. Omdat hiermee is vastgesteld dat Opdrachtnemer niet de door Opdrachtgever gewenste hoge en constante kwaliteit van dienstverlening biedt.

- 13.6. Indien het aansluitende kwartaal wederom een berekende boete heeft welke groter of gelijk is aan 25% van de totaal overeengekomen jaarprijs voor het Onderhoud van alle Apparatuur dan staat het de Opdrachtgever vrij de Onderhoudsovereenkomst te ontbinden en behoudt Opdrachtgever zich het recht voor alle geleden en nog te lijden schade gerelateerd aan het gebrekkige onderhoud en het ontbinden van de Onderhoudsovereenkomst bij Opdrachtnemer in rekening te brengen.
- 13.7. Jaarlijks zal de werking van de boetebepaling geëvalueerd en beoordeeld worden door de Opdrachtgever. Het doel van deze beoordeling is er voor te zorgen dat het niveau van dienstverlening afgestemd blijft op de eisen van de Opdrachtgever om eventuele afwijkingen in het dienstverleningsniveau te verhelpen. Evaluaties kunnen resulteren in aanpassingen in de beoordeling en/of het beoordelingsniveau. Wijzigingen vinden daarom plaats in overleg en zijn van kracht wanneer Opdrachtnemer en Opdrachtgever schriftelijk overeenstemming bereiken over de wijzigingen en hun ingangsdatum.

Artikel 14. Prijsherziening

- 14.1. De overeengekomen prijzen staan vast tot en met 31 december 2021.
- 14.2. Prijsbasis voor de Onderhoudsovereenkomst is bij Acceptatie, en deze mag jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2022, worden geïndexeerd.
- 14.3. Voor de verhoging zijn de indexcijfers van oktober van het jaar voor de verhoging bepalend. Indien geen definitieve cijfers bekend zijn, worden de voorlopige cijfers gebruikt. Op de Onderhoudsovereenkomst is de hierna genoemde index van toepassing:
 - 14.3.1. Indexcijfer CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, meer specifiek het indexcijfer voor de CAO-lonen per maand (2010=100) particuliere bedrijven.
 - 14.3.2. <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=6F47>
- 14.4. De nieuwe bedragen worden, na indexering rekenkundig afgerond op hele eurocenten. Prijswijzigingen gaan pas in zodra de Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Deze toestemming zal niet worden geweigerd indien deze tot stand is gekomen middels de overeengekomen methodiek.
- 14.5. Indien het CBS bekendmaking van genoemd prijsindex staakt of de basis van de berekening daarvan wijzigt, zal een zoveel mogelijk daaraan aangepast of vergelijkbaar indexcijfer worden gehanteerd. Bij verschil van mening hieromtrent kan door de meest gerede partij aan de directeur van het CBS een uitspraak worden gevraagd die voor partijen bindend is. De eventueel hieraan verbonden kosten worden door partijen elk voor de helft gedragen.
- 14.6. Het voorstel tot prijswijziging dient schriftelijk onderbouwd, voor 1 november voorafgaand aan de datum van ingang van de prijsaanpassing, door de Opdrachtnemer kenbaar gemaakt te worden. Na akkoord door de Opdrachtgever worden de prijzen met het overeengekomen percentage aangepast.
- 14.7. Indien een voorstel als bedoeld in bovenstaande eis niet binnen de gestelde termijn is gedaan, blijven de vigerende prijzen en tarieven gehandhaafd.

Artikel 15. Rapportage en overleg

- 15.1. Partijen verschaffen elkaar desgevraagd de informatie die zij redelijkerwijs behoeven voor een inzicht in de nakoming van de in deze Onderhoudsovereenkomst aangegane verplichtingen.
- 15.2. Opdrachtnemer verschaft Opdrachtgever digitaal inzicht in alle geregistreerde Storingen en de status van deze Storingen, waarbij de gerealiseerde Responstijd en Hersteltijd per Storing

inzichtelijk is.

- 15.3. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over relevante ontwikkelingen met betrekking tot zijn bedrijfsvoering (waaronder fusies e.d.).

Artikel 16. Overdracht rechten en verplichtingen

- 16.1. Beide partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Onderhoudsovereenkomst, zonder schriftelijke toestemming van de andere partij, aan derden over te dragen.

Artikel 17. Personeel

- 17.1. Opdrachtnemer zal voor de leveringen en/of diensten voldoende personen inzetten met voldoende opleiding, vaardigheden en kennis van de bedrijfsvoering en organisatie van Opdrachtgever, om de Diensten en Leveringen te verrichten.
- 17.2. Wanneer de hierboven genoemde personen zich bij Opdrachtgever bevinden, of in direct contact met Opdrachtgever staan, zal het personeel van Opdrachtnemer de gedragsvoorschriften van Opdrachtgever naleven. Hiermee zal gevolg gegeven worden aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever.

Artikel 18. Onderaanneming

- 18.1. Het inzetten van eventuele onderaannemers in het kader van deze Onderhoudsovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van zijn plicht om te borgen dat de dienstverlening conform deze Onderhoudsovereenkomst wordt uitgevoerd. De Opdrachtnemer blijft ten allen tijde hiervoor verantwoordelijk.
- 18.2. Alle voorwaarden en eisen die gelden voor personeel van Opdrachtnemer zijn ook van toepassing op derden, die in opdracht van Opdrachtnemer diensten verrichten en/of leveringen uitvoeren voor Opdrachtgever

Artikel 19. Verzekeren

- 19.1. De Opdrachtnemer is verplicht zich adequaat te verzekeren en verzekerd te blijven voor bedrijfs- en of/beroepsaansprakelijkheid. Op eerste verzoek verstrekt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever een verklaring van de verzekeraar waaruit blijkt dat deze adequaat verzekerd is.

Artikel 20. Aansprakelijkheid en geschillen

- 20.1. Indien een Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, is zij tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden dan wel te lijden schade. De aansprakelijkheid is als volgt beperkt: maximaal 200% van de waarde van de Onderhoudsovereenkomst.
- 20.2. De beperking van de aansprakelijkheid als hiervoor bedoeld komt te vervallen:
- 20.2.1. ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel;
- 20.2.2. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer of diens Personeel;
- 20.2.3. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten.
- 20.3. Verschillen van mening tussen partijen zullen zoveel mogelijk langs minnelijke weg worden opgelost.
- 20.4. Alle geschillen, daaronder begrepen die door slechts één der partijen als zodanig worden beschouwd, die naar aanleiding van of in verband met de uitleg of de tenuitvoerlegging van deze Onderhoudsovereenkomst dan wel daarmee samenhangende overeenkomsten mochten ontstaan, worden door de Rechtbank <invullen> beslecht, tenzij partijen alsnog een andere

vorm van geschillenbeslechting overeenkomen.

Artikel 21. Geheimhouding

- 21.1. Beide partijen zullen de wettelijke geheimhoudingsplicht (ook na beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst) in acht nemen ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en over alle ter uitvoering van de zaak ter kennis komende persoonlijke informatie. Partijen zullen hun personeel en/of door hen bij de uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst ingeschakelde derden verplichten deze geheimhoudingsbepaling na te leven, behoudens de wettelijke openbaarheidsverplichtingen conform de Wet Openbaarheid van Bestuur danwel andere wettelijke verplichtingen.

Artikel 22. Tussentijdse wijzigingen

- 22.1. Wanneer omstandigheden hiertoe aanleiding geven, kan deze Onderhoudsovereenkomst worden gewijzigd indien Partijen hierover overeenstemming bereiken. Deze wijziging wordt schriftelijk bevestigd. Elektronisch verkeer wordt ook als schriftelijke bevestiging erkend.

Artikel 23. Algemene bepalingen

- 23.1. Op deze Onderhoudsovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 24. Overige bepalingen

- 24.1. Indien één of meer bepalingen van deze Onderhoudsovereenkomst nietig mochten blijken te zijn, of worden verklaard, zullen de overige bepalingen van kracht blijven. Partijen zullen over de omstreden bepaling(en) overleg plegen teneinde een zodanige vervangende regeling te treffen dat de strekking van deze Onderhoudsovereenkomst behouden blijft.
- 24.2. Verplichtingen die bedoeld zijn om te werken na afronding van de Onderhoudsovereenkomst blijven van kracht na beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst.
- 24.3. Bij niet naleven van bijkomende doorlopende verplichtingen is de Opdrachtnemer aansprakelijk voor alle schade.

Artikel 25. Slotbepaling

- 25.1. Door ondertekening van deze Onderhoudsovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge, dan wel schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen diensten.
- 25.2. Wijzigingen op deze Onderhoudsovereenkomst zijn uitsluitend geldig indien deze reglementair zijn overeengekomen.
- 25.3. Aan deze Onderhoudsovereenkomst zijn bij ondertekening de contractdocumenten vernoemd in artikel 4.1 gehecht die daarvan een integraal onderdeel uitmaken.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Gemeente Haarlem

<opdrachtnemer>

Datum: Datum:

Handtekening: Handtekening:

<de heer/mevrouw naam>,
<functie> <functie>

<de heer/mevrouw naam>,

Addendum:

Uitwerking van de Parkeervoorziening die actueel onder de werking van deze
Onderhoudsovereenkomst vallen

Parkeervoorziening met alle door Opdrachtnemer geleverde en geïnstalleerde Apparatuur	Acceptatiedatum

Handtekening Opdrachtgever:

Naam vertegenwoordiger Opdrachtgever:

Handtekening Opdrachtnemer:

Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger Opdrachtnemer: