

**BIJLAGE 3A2**

## **Nadere overeenkomst inzake Onderhoud en Beheer**

**Horend bij het aanbestedingsdocument Voor de openbare Europese  
aanbesteding**

## **Cloud & Netwerk IT Dienstverlening Perceel 1 Netwerk**

**[2022/Dunamare/01]**

**Nadere Overeenkomst**

**Inzake de  
IT Dienstverlening Netwerk  
tussen**

**Stichting Dunamare Onderwijsgroep**

**te**

**Haarlem**

**en**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**te**

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**Partijen:**

Stichting Dunamare Onderwijsgroep,

gevestigd te Haarlem

in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

H. Post, Voorzitter College van Bestuur Stichting Dunamare onderwijsgroep,

hierna te noemen Opdrachtgever,

**en**

XXXXXXXXXXXXXX,

gevestigd te: xxxxxxxxxxxxxx (adres) xxxxxxxxxxxxxx (woonplaats)

in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (naam) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (functie)

hierna te noemen Leverancier.

**overwegende dat**

- a. Partijen een Mantelovereenkomst hebben gesloten inzake de IT Dienstverlening Netwerk.
- b. Partijen in het kader van de onder a. genoemde Mantelovereenkomst het onderhoud en beheer van het Netwerk in onderhavige Nadere Overeenkomst wensen vast te leggen.
- c. In deze Nadere Overeenkomst wordt de IT Dienstverlening Netwerk van Dunamare beschreven.

**komen overeen als volgt:**

## ***Inhoud onderhoudsovereenkomst***

Artikel 1     Onderwerp van de overeenkomst

Artikel 2     Prijs, facturering en betaling

Artikel 3     Onderhoud

Artikel 4     Beschikbaarheidsgarantie

Artikel 5     Duur van de overeenkomst

Artikel 6     Overige bepalingen

Artikel 7     Bijlage(n)

Bijlage I Kostenoverzicht – bijlage 6 Prijzenblad van de inschrijving

Bijlage II Ingevuld en ondertekend Programma van Eisen – bijlage 7A van de inschrijving

Bijlage III Service Level Agreement

Bijlage IV Document Afspraken Procedures

## **Artikel 1      Onderwerp van de overeenkomst**

- 1.1 De Leverancier verbindt zich jegens Opdrachtgever tot de IT Dienstverlening Netwerk (LAN en WLAN) van Opdrachtgever.
- 1.2 Partijen zullen de verplichtingen met betrekking tot het onderhoud en beheer nader specificeren conform de door hen gezamenlijk opgestelde en goedgekeurde Service Level Agreement, die als Bijlage bij deze Nadere Overeenkomst is gevoegd en daarvan integraal onderdeel uitmaakt.
- 1.3 De hierna en hiervoor in de Nadere Overeenkomst gebruikte en met een hoofdletter geschreven begrippen hebben de betekenis zoals opgenomen in Mantelovereenkomst of zijn nadere gedefinieerd in deze Nadere Overeenkomst.
- 1.4 Verder leggen Partijen in deze Nadere Overeenkomst vast, hoe om te gaan met de beschikbaarheidsgarantie, mede in relatie tot het preventieve en correctieve onderhoud.

## **Artikel 2      Prijs, facturering en betaling**

- 2.1 De Leverancier zal de door hem in het kader van deze Nadere Overeenkomst te verrichten prestaties uitvoeren tegen een jaarprijs, zoals gespecificeerd in de inschrijving van Leverancier op het in art. 1 van de Mantelovereenkomst genoemde aanbestedingsdocument alsmede in de eventueel schriftelijk vastgelegde nadere afspraken.
- 2.2 De Leverancier factureert conform de in de inschrijving overeengekomen termijnen, bij deze Overeenkomst gevoegd als bijlage I.

## **Artikel 3      Onderhoud**

- 3.1 De Leverancier is verplicht het Netwerk minimaal vier (4) jaar te onderhouden en afhankelijk van het gebruik van de optie(s) tot verlenging nog maximaal twee (2) jaren.
- 3.2 Leverancier heeft de verplichting om gedurende de levensduur van het systeem de te vervangen onderdelen retour te nemen en af te voeren op een milieu verantwoorde manier.
- 3.3 Leverancier voert haar activiteiten uit zoals overeengekomen in het Programma van Eisen, SLA en DAP die als bijlage II, III en IV bij deze Overeenkomst zijn gevoegd.

## **Artikel 4      Beschikbaarheidsgarantie**

- 4.1 De Leverancier garandeert dat het Netwerk gedurende een periode van een (1) jaar voor 99,5% (gemeten per 12 maanden) beschikbaar is voor gebruik door Opdrachtgever tijdens de normale werkuren als omschreven in art. 4.4.
- 4.2 Indien blijkt dat het Netwerk gedurende een periode van twaalf (12) maanden minder dan 99,5% doch meer dan 98% van de in lid 1 genoemde tijd voor gebruik beschikbaar is geweest, ontvangt Opdrachtgever terstond een vergoeding van 5% over de betaalde onderhoudskosten inclusief BTW van de betreffende periode van 12 maanden, met in achtneming van artikel 5 lid 4. Dit laatste percentage wordt verhoogd tot 10% ingeval het Netwerk minder dan 98% doch meer dan 95,5% van de in lid 1 genoemde tijd beschikbaar is geweest. Indien blijkt dat het Netwerk gedurende een periode van twaalf (12) maanden minder dan 95,5% van de in lid 1 genoemde tijd voor gebruik beschikbaar is geweest, ontvangt Opdrachtgever terstond een vergoeding van 20% over de betaalde onderhoudskosten van het betreffende jaar. Dit laat andere sanctiemogelijkheden onverlet.
- 4.3 Indien blijkt dat het Netwerk gedurende een periode van twaalf (12) maanden minder dan 80% van de in lid 1 genoemde tijd voor gebruik beschikbaar is geweest, gaat Leverancier over tot het vervangen van units of substantiële systeemdelen tot de normale bedrijfszekerheid weer is bereikt, onverlet artikel 5 lid 2. De bestede uren voor deze vervangingen komen voor rekening van Leverancier.
- 4.4 Onder normale werkuren wordt verstaan het totaal van 45 werkuren per week (maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur) zodat het totaal aantal normale uren per 52 weken uitkomt op 2.340 uur.
- 4.5 Voor het Netwerk wordt voor de berekening van het percentage van beschikbaarheid ook als beschikbaar aangemerkt de duur van de bestede tijd voor dagelijks onderhoud, preventief onderhoud en Updates / Upgrades. Tevens zal, voor zover het niet beschikbaar zijn (downtime) is teweeggebracht anders dan door aan Leverancier toe te rekenen oorzaken, zoals foutief gebruik, bedieningsfouten, inadequate bescherming of falen van omgeving of airconditioning, stroomuitval of andere oorzaken, niet aan Leverancier worden toegerekend.
- 4.6 Onder een downtime veroorzakende storing wordt hier verstaan dat het Netwerk niet meer beschikbaar is voor gebruik, dit ter beoordeling van Opdrachtgever. Opdrachtgever registreert de storingstijd en de daaruit voortvloeiende downtime in een logboek.
- 4.7 De uptime wordt als volgt gedefinieerd:

$$\text{Uptime} = \frac{\text{Normale werkuren minus downtime tijdens normale werkuren}}{\text{Normale werkuren}} \times 100\%$$

- 4.8 Downtime is de tijd gedurende welke het Netwerk of delen daarvan niet voldoen aan zijn technische specificatie, als bedoeld in het Programma van Eisen van Opdrachtgever en/of de Offerte van Leverancier, als gevolg van een storing of systeemafwijking, als gevolg waarvan een verantwoord gebruik niet mogelijk is, dit ter beoordeling van Opdrachtgever.
- 4.9 De in dit artikel bedoelde beschikbaarheidsgarantie is van kracht vanaf de datum van Acceptatie van het systeem tot en met twee (2) jaar daaropvolgend.
- 4.10 Als deze onderhoudsovereenkomst wordt verlengd, wordt ook de beschikbaarheidsgarantie met een gelijke looptijd en dezelfde garanties verlengd.

## **Artikel 5 Duur van de overeenkomst**

- 5.1 Deze overeenkomst heeft dezelfde duur als de Mantelovereenkomst waartoe zij behoort.

## **Artikel 6 Overige bepalingen**

- 6.1 Op deze Nadere Overeenkomst zijn de bepalingen van de tussen Leverancier en Opdrachtgever gesloten Mantelovereenkomst van toepassing.

## **Artikel 7 Bijlage(n)**

De volgende door Partijen geparafeerde Bijlage(n) maakt (maken) integraal deel uit van deze Nadere Overeenkomst:

- I Kostenoverzicht - bijlage 6 Prijzenblad van de Inschrijving op de genoemde aanbesteding
- II Ingevuld en ondertekend Programma van Eisen – bijlage 7A van de Inschrijving op de genoemde aanbesteding perceel 1
- III Service Level Agreement
- IV Document Afspraken Procedures
- V Verwerkersovereenkomst

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud te Haarlem op \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - 2022

Opdrachtgever

Leverancier

H. Post  
Voorzitter College van Bestuur  
Stichting Dunamare Onderwijsgroep

xxxxxxx (naam)  
xxxxxxx (functie)  
xxxxxxx (organisatie)

**Bijlage I Kostenoverzicht – bijlage 6 Prijzenblad van de inschrijving**

CONCEPT

**Bijlage II Ingevuld en ondertekend Programma van Eisen – bijlage 7A van de inschrijving**

CONCEPT

## **Bijlage III Service Level Agreement**

CONCEPT

## **Bijlage IV Document Afspraken Procedures**

CONCEPT