

EUROPESE AANBESTEDING

TENDER NUMMER 500913

Serviceovereenkomst onderhoud medische apparatuur

tussen

Stichting Amsterdam UMC

en

[Leverancier invullen]

inzake

Oogheelkundige Units



Ondergetekenden:

Stichting Amsterdam UMC, gevestigd aan De Boelelaan 1117, 1081 HV te Amsterdam, KvK-nummer 64156338, hierbij vertegenwoordigd door Y.J.M. Koppelman, in de hoedanigheid van Lid Raad van Bestuur, hierna te noemen: **“UMC”**;

en

[Bedrijfsnaam], [Adres] [Postcode en plaats] ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer [KVK-nummer], hierbij vertegenwoordigd door [Naam tekenbevoegde], in de hoedanigheid van [Functie], hierna te noemen: **“Leverancier”**;

Afzonderlijk (tevens) te noemen: **“Partij”**; gezamenlijk te noemen **“Partijen”**.

In aanmerking nemende dat:

- UMC behoefte heeft aan: Oogheekundige Units
- hierna te noemen de “Apparatuur”, waarbij een Serviceovereenkomst na afloop van de garantietermijn noodzakelijk is;
- Deze Serviceovereenkomst gebaseerd is op WIBAZ Onderhoudsovereenkomst versie 4.1 juli 2021, zoals bijgevoegd in bijlage VII;
- De UMC specifieke afspraken c.q. de Apparaat gebonden onderhoudsafspraken zijn vastgelegd in de Standaard Service Overeenkomst (SSO) in bijlage VIII van deze Overeenkomst;
- UMC de Opdracht middels een Aanbesteding heeft uitgevraagd en gepubliceerd onder nummer TN 500913;
- Leverancier zich voor de hierboven genoemde Aanbesteding heeft ingeschreven door het uitbrengen van een offerte met als referentie TN 500913 d.d. 11-12-2024;
- UMC heeft Leverancier voldoende geïnformeerd en Leverancier heeft zich in voldoende mate op de hoogte gesteld en kunnen stellen van de omstandigheden waaronder en de omgeving waarin de Prestatie zal worden gebruikt.
- UMC de aanbidding van Leverancier heeft beoordeeld op basis van het Gunningscriterium (EMVI) Beste prijs-kwaliteit verhouding (BKPV) en besloten heeft de Opdracht aan Leverancier te gunnen;
- Voormalig AMC en Stichting VUMc per 1-1-2024 juridisch zijn gefuseerd in Stichting Amsterdam UMC, waarbij de locaties AMC en VUMc als twee vestigingen van Stichting Amsterdam UMC blijven bestaan.
- Partijen vaste afspraken willen maken en daartoe deze serviceovereenkomst (hierna: **“Overeenkomst”**) willen sluiten waarin alle voorwaarden en condities zijn vastgelegd die van toepassing zijn op de te leveren Prestatie, waaronder alle separate orders (“de Order(s)”), gedurende de looptijd van de Overeenkomst.



Verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

1. Begrippen

In deze Overeenkomst worden begrippen aangeduid met een hoofdletter, welke zijn vastgelegd in de Begrippenlijst, welke als bijlage is gevoegd bij deze Overeenkomst.

De Begrippenlijst bevat tevens alle definities welke reeds in de AIV zijn opgenomen, waarvan de omschrijving kan zijn aangevuld in de Begrippenlijst. Bij discrepantie tussen definities omschreven in de AIV en deze Begrippenlijst prevaleert hetgeen omschreven staat in deze Begrippenlijst.

2. Overeenkomst, toepasselijke voorwaarden en rangorde

- 2.1. Op deze Overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden UMC versie januari 2024 (AIV) en de Aanvullingen op Algemene Inkoopvoorwaarden UMC versie Augustus 2024 van toepassing, welke aan Leverancier eerder ter hand zijn gesteld. Leverancier verklaart door ondertekening van deze Overeenkomst bovengenoemde voorwaarden te hebben ontvangen of ervan kennis te hebben genomen.
- 2.2. De algemene voorwaarden van de Leverancier zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3. De Overeenkomst en haar Bijlagen zijn integraal en onlosmakelijk met elkaar verbonden en vormen één geheel. De navolgende documenten zijn onderdeel van de Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document hieronder boven het later genoemde:
 - I De Koopovereenkomst Oogheekundige units;
 - II Deze Serviceovereenkomst;
 - III Begrippenlijst;
 - IV de Nota('s) van Inlichtingen (Nvl('s));
 - V Aanbestedingsdocumenten (Inclusief PvEW en Prijzenblad);
 - VI Uitzonderingen en aanvullingen op de AIV na Nvl;
Algemene Inkoopvoorwaarden UMC versie januari 2024 (AIV) en de
Aanvullingen van Amsterdam UMC op de AIV versie Augustus 2024 (na Nvl);
 - VII Samenstelling Service Overeenkomst (SSO);
 - VIII WIBAZ Onderhoudsovereenkomst versie 4.1 juli 2021;
 - IX Overzicht apparatuur;
 - X Amsterdam UMC Reglement veilig uitvoeren technische werkzaamheden;
 - XI Regels voor een servicebezoek;
 - XII Communicatieschema MedTech;
 - XIII De Inschrijving van Leverancier [kenmerk], [datum];
 - XIV Escalatieprocedure Leverancier;
 - XV Onderhoudsplan;
 - XVI De overige Bijlagen zoals gevoegd bij deze Overeenkomst, waarbij het hoogste genummerde c.q. eerstgenoemde document steeds prevaleert.



3. Onderwerp van de Overeenkomst

3.1. Partijen sluiten hierbij een Overeenkomst, waarbij.

- Het leveren van service en onderhoud aan de volgende Apparatuur: Oogheekundige units, één en ander teneinde UMC in staat te stellen daarmee het Overeengekomen Gebruik toe te passen;
- Het [Naam afdeling] op locatie [AMC/VUmc] procedures uitvoert op werkdagen tussen [starttijd] en [eindtijd] uur. Op basis van bovenstaande werktijden, de normale productietijd voor de [naam product] 260 dagen x [aantal] uur = [aantal] uur per systeem per jaar is;
- Daarnaast Leverancier de garantie geeft dat UMC in de avonden, nachten, weekenden en tijdens feestdagen altijd de beschikking heeft over minimaal [aantal] werkende oogheekundige units;
- Partijen ernaar streven om het onderhoud uit te voeren met zo min mogelijk verstoring van het productieproces van UMC, om ervoor te zorgen dat de spoedprocedures van UMC niet in gevaar komen en het normale productieproces van UMC zoveel mogelijk ongestoord doorgang kan vinden. Daartoe: Zal preventief onderhoud voor alle apparatuur van Leverancier op afdeling [naam afdeling] door Leverancier worden ingepland op dezelfde dagen;
- Voor curatief onderhoud de volgende responstijden en uitvoeringsafspraken gelden:
 - Initiële responstijd < [aantal] uur, contact met een ter zake kundig technicus van Leverancier;
 - Remote responstijd voor Software < [aantal] uur.
 - On-site responstijd voor Hardware en Software < [aantal] uur
 - Als de reparatie nog niet gereed is aan het einde van de officiële werkdag van de monteur van Leverancier blijft deze doorwerken tot dat de reparatie klaar is, zo lang als mogelijk binnen de kaders van de arbeidstijdenwet;
 - Per storing geldt een maximale Oplossingstijd van [aantal] uur.
 - Bij melding van een storing waarbij de technicus van Leverancier al aan de telefoon vermoedt dat er een nieuw onderdeel nodig is om succesvol een reparatie uit te voeren, wordt dit onderdeel (evenals alle andere onderdelen uit de keten die verband kunnen houden met de storing) direct al op (nacht)transport gezet door Leverancier zodat de monteur of ziekenhuistechnicus de volgende ochtend direct met de reparatie kan aanvangen;
 - Buiten de normale productietijd om, mag UMC Leverancier bellen als er een calamiteit is én als er een kans is dat UMC niet met [aantal] draaiende oogheekundige units de nacht/het weekend door komt;Het voorgaand aangeduid als de "Prestatie".

3.2. De te leveren Prestatie voldoet aan de in de Aanbesteding gestelde Eisen, de door Leverancier gegeven antwoorden op de Wensen en de door UMC vastgelegde toelichting zoals beschreven in de Nota van Inlichtingen ("NvI", Bijlage IV) en de overige bepalingen zoals overeengekomen in deze Overeenkomst en de Bijlagen. Daarnaast voldoet de Prestatie aan de overige tussen Partijen en in het verkeer bekend en aanvaard veronderstelde gebruiken.

3.3. Leverancier is zich ervan bewust dat de Apparatuur kan worden gebruikt in het kader van een medische behandelovereenkomst tussen UMC en een patiënt.

3.4. Eventuele wijzigingen van deze Overeenkomst zijn pas van kracht, nadat deze schriftelijk zijn overeengekomen tussen Partijen.



4. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 4.1. Deze Overeenkomst wordt uitsluitend door Nederlands recht beheerst.
- 4.2. Alle geschillen tussen Partijen, - daaronder begrepen geschillen die slechts door één van de Partijen als zodanig wordt beschouwd - die samenhangen met of voortvloeien uit deze Overeenkomst, worden in eerste instantie beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.



Aldus overeengekomen en digitaal ondertekend,

UMC

[Leverancier]

Plaats: Amsterdam

Plaats:

Naam: Y.J.M. Koppelman

Naam:

Functie: Lid Raad van Bestuur

Functie:

Datum: [Datum]

Datum:



Bijlagen:

- I. Koopovereenkomst Oogheekundige Units [datum] en [kenmerk]
- II. Remote access overeenkomst onderhoud;
- III. Begrippenlijst;
- IV. de Nota('s) van Inlichtingen (NvI('s));
- V. Aanbestedingsdocumenten (Inclusief PvEW en Prijzenblad);
- VI. Uitzonderingen en aanvullingen op de AIV na NvI;
Algemene Inkoopvoorwaarden UMC versie Januari 2024 (AIV) en de
Aanvullingen van Amsterdam UMC op de AIV (na NvI);
- VII. Samenstelling Service Overeenkomst (SSO);
- VIII. WIBAZ Onderhoudsovereenkomst versie 4.1 juli 2021;
- IX. Overzicht apparatuur;
- X. Amsterdam UMC Regelement veilig uitvoeren technische werkzaamheden;
- XI. Regels voor een servicebezoek;
- XII. Communicatieschema MedTech;
- XIII. De Inschrijving van Leverancier [kenmerk], [datum];
- XIV. Escalatieprocedure Leverancier;
- XV. Onderhoudsplan;
- XVI. De overige Bijlagen zoals gevoegd bij deze Overeenkomst, waarbij het hoogste genummerde
c.q. eerstgenoemde document steeds prevaleert.



Bijlage VII: Samenstelling Serviceovereenkomst Amsterdam UMC

Dit is het invuldocument met aanvullende/vervangende afspraken en bepalingen op de 'Standaard Service Overeenkomst' versie 4.1 (SSO) van de Wibaz tussen het Amsterdam UMC en Leverancier.

A. Algemeen

Met het afsluiten van de Serviceovereenkomst vervalt iedere eventuele andere overeenkomst tussen Partijen met betrekking tot de in de Serviceovereenkomst genoemde apparatuur, systemen en installaties.

B. Apparatuur, systemen en installaties waarop deze overeenkomst betrekking heeft

De apparatuur, systemen en installaties waarop de Serviceovereenkomst betrekking heeft is weergegeven in bijlage IX en bevat tenminste de informatie uit onderstaande tabel:

Omschrijving apparatuur	Model	Serienummer	Systeem-nummer Leverancier	MAC-adres	Object-nummer	Locatie	Kosten
-------------------------	-------	-------------	----------------------------	-----------	---------------	---------	--------

Het totaalbedrag van de Serviceovereenkomst bedraagt: € bedrag invullen (excl. BTW) per jaar.

Zie art 3.3. van deze bijlage A voor de indexatie voorwaarden.

Gegevens UMC en Leverancier

Ordernummer UMC	Zie orderbevestiging
Ingangsdatum Overeenkomst	[Datum van Acceptatie]
Einddatum Overeenkomst	[10 jaar na datum van Acceptatie]
Contactpersoon eindgebruiker UMC	
Telefoonnummer UMC	
E-mail UMC	
Contactpersoon Med Tech	
Telefoonnummer	
E-mail	
Contactpersoon Dienst Inkoop	
Telefoonnummer	
E-mail	

Naam en adresgegevens Leverancier	
Telefoonnummer Leverancier op normale werkdagen en werktijden	
Telefoonnummer Leverancier buiten normale werkdagen en werktijden	
Omschrijving van de bij deze overeenkomst behorende bijlagen	Zie artikel 2.3 van de Serviceovereenkomst



C. Overeengekomen servicemodules uit de WIBAZ-SSO

De WIBAZ SSO is onderdeel van de Serviceovereenkomst. In artikel 2 van de WIBAZ SSO wordt een omschrijving gegeven van mogelijke servicemodules. Partijen komen overeen dat de Serviceovereenkomst de volgende, in artikel 2 van de WIBAZ SSO genoemde, modules omvat.

Artikelnummer	Omschrijving	Toegepast
Artikel 2.1	Veiligheidsinspectie	☒ Wel / Niet
Artikel 2.2	Kwaliteitsmeting	☒ Wel / Niet
Artikel 2.3	Periodiek Onderhoud	☒ Wel / Niet
Artikel 2.4	Correctief Onderhoud	☒ Wel / Niet
Artikel 2.5	Kalibratie	☒ Wel / Niet
Artikel 2.6	Validatie	☒ Wel / Niet
Artikel 2.7	Eerste-lijns-werkzaamheden	☒ Wel / Niet
Artikel 2.8	Onderdelen	☒ Wel / Niet
Artikel 2.9	Telefonische Ondersteuning	☒ Wel / Niet
Artikel 2.10	Conditierapportage	☒ Wel / Niet
Artikel 2.11	Bruikleenapparatuur/-module	☒ Wel / Niet
Artikel 2.12	Update	☒ Wel / Niet
Artikel 2.13	Upgrade	☒ Wel / Niet
Artikel 2.14	Remote Service	☒ Wel / Niet
Artikel 2.15	Uptime	☒ Wel / Niet
Artikel 2.16	Applicatietraining	☒ Wel / Niet
Artikel 2.17	Technische training	☒ Wel / Niet



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

Artikel	Omschrijving	Specifieke afspraken
2.1	Veiligheidsinspectie - Deze werkzaamheden vinden plaats na onderhoudswerkzaamheden (preventief en correctief), conform geldende standaard IEC 62353. - Rapportage dient digitaal aangeleverd te worden en binnen twee dagen na uitvoering van de werkzaamheden bij UMC (afdeling Medische Technologie) binnen te zijn. - Het instrumentnummer van UMC staat in de begeleidende mail waarin het serviceraapport naar UMC gestuurd wordt. - Met betrekking tot de overeengekomen aanvullingen of wijzigingen van de door de fabrikant voorgeschreven veiligheidsmetingen wordt verwezen naar het Programma van Eisen in bijlage V van deze Overeenkomst.	
2.2	Kwaliteitsmeting - Deze werkzaamheden vinden plaats na onderhoudswerkzaamheden (preventief en correctief), conform geldende standaard [Relevante normerende documentatie]. - Met betrekking tot de overeengekomen aanvullingen of wijzigingen van de door de Fabrikant voorgeschreven kwaliteitsmetingen wordt verwezen naar het Programma van Eisen.	
2.3	Periodiek Onderhoud - Deze werkzaamheden dienen periodiek plaats te vinden met een onderhoudsinterval volgens de richtlijnen van UMC. - Leverancier is verplicht binnen de afgesproken maand het onderhoud uit te voeren. Deze wordt jaarlijks bij opdracht door het UMC verstrekt. - Het bepaalde "Als artikel 2.8 [...] van nacalculatie vervangen." komt te vervallen. - Rapportage dient digitaal aangeleverd te worden en binnen twee dagen na uitvoering van de werkzaamheden bij UMC (afdeling Medische Technologie) binnen te zijn. - Het instrumentnummer van UMC staat in de begeleidende mail waarin het serviceraapport naar UMC gestuurd wordt. - Met betrekking tot de overeengekomen aanvullingen of wijzigingen van de door de fabrikant voorgeschreven periodieke onderhoud wordt verwezen naar het Programma van Eisen.	
2.4	Correctief Onderhoud - Er is geen sprake van een gelimiteerd aantal correctieve onderhoudsacties. - Storingen worden op het storingstelefoonnummer gemeld: 020-5667000 - Rapportage dient digitaal aangeleverd te worden en binnen twee dagen na uitvoering van de werkzaamheden bij UMC (afdeling Medische Technologie) binnen te zijn. - Het instrumentnummer van UMC staat in de begeleidende mail waarin het serviceraapport naar UMC gestuurd wordt.	
2.5	Kalibratie Justering maakt deel uit van de Kalibratie.	



	- Rapportage dient digitaal aangeleverd te worden en binnen twee dagen na uitvoering van de werkzaamheden bij UMC (afdeling Medische Technologie) binnen te zijn. - Het instrumentnummer van UMC staat in de begeleidende mail waarin het serviceraapport naar UMC gestuurd wordt.	
2.6	Validatie - Indien voor betreffende Apparatuur/Proces geen specifieke wettelijke richtlijn bestaat, dient de door Leverancier en UMC op te stellen richtlijn minimaal te voldoen aan de eisen als neergelegd in het Programma van Eisen. - Rapportage dient digitaal aangeleverd te worden en binnen twee dagen na uitvoering van de werkzaamheden bij UMC (afdeling Medische Technologie) binnen te zijn. - Het instrumentnummer van UMC staat in de begeleidende mail waarin het serviceraapport naar UMC gestuurd wordt.	
2.7	Eerste-lijns-werkzaamheden - Omschrijving eerstelijns werkzaamheden door UMC: - Ondersteuning van de gebruiker tijdens dagelijkse toepassing; - Gebruikersonderhoud volgens gangbaar protocol uit de gebruikershandleiding; - Lokaliseren en zo mogelijk oplossen van eenvoudige storingen en gebruikersfouten; - Rapporteren van fouten, problemen en storingen voorafgaand aan preventief en correctief onderhoud door Leverancier. - De technici van UMC dienen een applicatietraining te krijgen en een technische training door Leverancier. Leverancier is ervoor verantwoordelijk dat de aangeboden scholing aansluit op de afgesproken werkzaamheden. De Leverancier levert op aanvraag bijscholing, gratis of voor een in het aanschaftraject vastgestelde prijs. Indien geen prijs in de Offerte is opgenomen, geldt een prijs ter hoogte van € 0,00. - Met betrekking tot de prijzen van specifieke systeemcursussen als bedoeld in artikel 2.7 gelden de prijzen als opgenomen in de Offerte. Indien geen prijs in de Offerte is opgenomen, geldt een prijs ter hoogte van € 0,00. - Vergoeding van Leverancier aan UMC voor uitvoeren van eerstelijns werkzaamheden, zal worden omgezet naar een korting op de servicevergoeding zoals opgenomen in het Programma van Eisen dan wel de Offerte van Leverancier. - In afwijking van het bepaalde in artikel 2.7, is er geen maximale reactietermijn voor UMC met betrekking tot de inschakeling van de Leverancier. De genoemde standaardtermijn van 2 uur is zodoende niet van toepassing. - De technicus van UMC die belast is met de eerstelijns werkzaamheden noteert zijn bevindingen in het registratiesysteem van UMC (Ultimo) en op verzoek van Leverancier kan hier een rapportage van gemaakt worden volgens het standaardformat van Ultimo.	
2.8	Onderdelen In afwijking van artikel 2.8, worden onder onderdelen tevens de bijbehorende verbruiksgoederen (disposables) en accessoires verstaan. De verbruiksartikelen en accessoires zijn door Leverancier omschreven in de Offerte. Niet genoemde verbruiksartikelen en accessoires worden geacht in de Vergoeding te zijn begrepen. Voor accessoires geldt	



	een garantietermijn voor afwezigheid van gebreken van één jaar. • Leverancier blijft in alle gevallen verantwoordelijk voor de levering, installatie en afregeling van een nieuw identieke of gelijkwaardig artikel. • Gegarandeerde levertijd onderdelen: [aantal] uur na afroep door UMC • Het defecte of gebrekkige onderdeel wordt door Leverancier afgevoerd op een milieuverantwoorde manier. • De leverancier garandeert het gebruik van originele onderdelen bij het onderhoud van de apparatuur. • UMC heeft gedurende de Systeemgarantie recht op levering door Leverancier van alle Reserve-onderdelen en/of Verbruiksartikelen behorend bij de Apparatuur. • Indien de (originele) Reserve-onderdelen en/of Verbruiksartikelen niet meer beschikbaar (dreigen te) zijn, is Leverancier gehouden om UMC onverwijld in kennis te stellen en binnen de oorspronkelijk overeengekomen levertermijn een kwalitatief gelijkwaardig alternatief te verzorgen. UMC is niet gehouden akkoord te gaan met een door Leverancier aangeboden alternatief. Indien de gevraagde Reserve-onderdelen en/of Verbruiksartikelen bij een derde betrokken kunnen worden, stelt Leverancier na akkoord van UMC, alles in het werk deze Reserve-onderdelen en/of Verbruiksartikelen bij die derde te kopen en aan UMC door te leveren, op eigen kosten van Leverancier. Eventuele lagere prijzen dienen door Leverancier aan UMC te worden doorberekend; bij hogere prijzen van de Reserve-onderdelen en/of Verbruiksartikelen dan de oorspronkelijke onderdelen, komt het verschil voor rekening van Leverancier. Dit laat onverlet dat Leverancier aansprakelijk is voor eventuele schade (waaronder begrepen eventueel versnelde afschrijving van de Apparatuur) door UMC geleden als gevolg van het niet meer beschikbaar zijn van Reserveonderdelen en/of Verbruiksartikelen. • Leverancier houdt een up-to-date digitaal overzicht bij van de geleverde en/of ingenomen producten, inclusief bijbehorende serienummers en kan dit overzicht op verzoek ter beschikking stellen.	
2.9	Telefonische ondersteuning • Gedurende: werkuren/normale uren. • Maximale responstijd telefonische ondersteuning: 1 uur met een inhoudsdeskundige. • In afwijking van artikel 10, zal het overleg direct tot stand komen met de technische dienst van Leverancier, zonder tussenschakeling van een coördinator. • Telefonische ondersteuning dient voor A contracten (zie onderstaand) zowel op werkdagen als in het weekend 24 uur per dag te kunnen worden gegeven indien er een calamiteit is en er minder dan 2 systemen beschikbaar dreigen te zijn (zie overwegingen op de eerste pagina van deze Overeenkomst). • Telefonische ondersteuning is inbegrepen in de serviceprijs.	
2.10	Conditierapportage • In deze Serviceovereenkomst worden meetbare KPI's opgenomen. De jaarrapportages (conditierapportages)	De KPI's zijn in ieder geval:



	bevatten minimaal de volgende informatie: aantal correctief uitgevoerde acties, samenvatting van de bij het periodiek onderhoud uitgevoerde acties incl. de daarbij geconstateerde afwijkingen en noodzakelijke vervolgacties, overzicht van de op basis hiervan verrichte controles, uptime en evt. de overschrijdingen van de afgesproken downtime en doorlooptijden reparaties; oorzaakanalyse van aanhoudende klachten. • Ieder kwartaal spreken Leverancier en UMC bovenstaande punten door. Kwartaalbesprekingen zijn met verslag, verbeterpunten en follow-up. • Bij onderpresteren worden sancties opgenomen • Leverancier controleert regulier of prestaties gelijk zijn gebleven en/of geeft advies waarmee bestaande prestaties op peil gehouden kunnen worden.	
2.11	Bruikleenapparatuur/-module • Verwachte reparatietijd: maximaal 3 werkuren. • Beschikbaarheidspercentage voor bruikleenapparatuur: 100% • Gegarandeerde levertijd bruikleenapparatuur: 3 uur na afroep door het UMC. Leverancier dient bruikleenapparatuur allrisk te verzekeren.	
2.12	Update • Veranderingen c.q. aanpassingen c.q. actualisering aan de Prestatie, zowel software -als hardware matig, die erop gericht zijn om het technisch functioneren conform de overeengekomen specificaties te handhaven c.q. te verbeteren ten behoeve van de verhoging van de bedrijfszekerheid en bedrijfsveiligheid. • Leverancier zal alle beschikbare Updates, die door Leverancier in het kader van het algemeen voortschrijdend inzicht op het gebied van veiligheidseisen dan wel krachtens (wijzigingen van) wet- en regelgeving (in het bijzonder de in Nederland geldende wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens), aan UMC gedurende de looptijd van deze overeenkomst (inclusief de garantieperiode) kosteloos aanbieden. Implementatie door Leverancier geschiedt in overleg met UMC. • In de gevallen waarbij een update moet plaatsvinden zal de Leverancier schriftelijk laten weten welke impact en wijzigingen de update met zich meebrengt. • Updates worden door Leverancier kosteloos aangeboden en bij implementatie van updates zal de van toepassing zijnde documentatie kosteloos worden gewijzigd. • Wijzigingen in de functionaliteit of de werking van de apparatuur worden indien van toepassing aangevuld in de gebruikshandleiding en technische documentatie en binnen 30 dagen na publicatie doorgegeven aan een verantwoordelijke technicus van UMC. • Na iedere update van het systeem is de connectiviteit en interoperabiliteit met andere systemen gewaarborgd door de leverancier. Controle hiervan is een gezamenlijke actie als onderdeel van de acceptatie. • De updates worden zo veel mogelijk uitgevoerd tijdens het service/onderhoudsbezoek van de Leverancier.	



	• Updates dienen minstens 8 weken voor bedoelde implementatie (in productie) schriftelijk ontvangen te zijn, met daarbij een gedetailleerde inhoudsbeschrijving en een overzicht met de verschillende verbeterpunten ten opzichte van eerder versies (release notes). • Alle updates die gedurende de levensduur van de apparatuur beschikbaar komen worden direct actief gecommuniceerd met UMC. • Bij het bekend worden van beveiligingsproblemen dient de leverancier zo spoedig mogelijk gevalideerde updates/patches te leveren of mitigerende maatregelen aan te bieden om verstoringen te voorkomen. • Leverancier installeert de meest recente versie besturingssysteem (OS) op de systemen - zoals geplaatst bij UMC - zodra de meest recente versie beschikbaar is op de systemen van UMC en gevalideerd is door Leverancier. Dit na toestemming van het UMC. UMC is hiertoe niet verplicht. • Updates/fixes voor veiligheidsproblemen worden altijd voor alle ondersteunde versies van de systemen beschikbaar gesteld. • Verouderde software mag niet lijden tot verhoogd beveiligingsrisico. Extra kosten voor ondersteuning van verouderde software zijn voor de Leverancier.	
2.13	Upgrade • Leverancier zal alle beschikbare Upgrades, die door Leverancier in het kader van het algemeen voortschrijdend inzicht op het gebied van veiligheidseisen dan wel krachtens (wijzigingen van) wet- en regelgeving (in het bijzonder de in Nederland geldende wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens), aan UMC gedurende de looptijd van deze overeenkomst (inclusief de garantieperiode) kosteloos aanbieden. Implementatie door Leverancier geschiedt in overleg met UMC. • Een beslissing van UMC om een Upgrade al dan niet door te voeren, heeft geen enkele consequentie voor de verdere wijze van nakoming van deze overeenkomst. • Andere upgrades dan de hierboven genoemde upgrades NIET inclusief, hiervoor geldt een kortingspercentage op de corporate listprijs zoals door leverancier opgegeven op het prijzenblad bij inschrijving zijnde: [invullen]. Wel zijn de updates van software en hardware inclusief. • Wijzigingen in de functionaliteit of de werking van de apparatuur worden indien van toepassing aangevuld in de gebruikshandleiding en technische documentatie en binnen 30 dagen na publicatie doorgegeven aan een verantwoordelijke technicus van UMC. • Na iedere upgrade van het systeem is de connectiviteit en interoperabiliteit met andere systemen gewaarborgd door de leverancier. Controle hiervan is een gezamenlijke actie als onderdeel van de acceptatie. • Upgrades dienen minstens 8 weken voor bedoelde implementatie (in productie) schriftelijk ontvangen te zijn, met daarbij een gedetailleerde inhoudsbeschrijving en een overzicht met de verschillende verbeterpunten ten opzichte van eerder versies (release notes).	



	Alle upgrades die gedurende de levensduur van de apparatuur beschikbaar komen, worden direct actief gecommuniceerd met UMC.	
2.14	Remote service - Remote service door de Leverancier van een locatie buiten UMC is alleen mogelijk na toestemming per gebeurtenis en na het verrichten van een fysieke handeling van een technicus van UMC. Op aanvraag kan de afdeling Medische Technologie de Leverancier technische en of medische technologische rapportages toesturen. - Remote access is alleen mogelijk wanneer ook een Remote Access overeenkomst is opgesteld. - Leverancier houdt nauwkeurig bij welke individuele medewerker van hem op welk moment toegang had tot welk systeem of apparaat; Leverancier bewaart dit overzicht ten minste 15 jaar en biedt het UMC inzage op haar verzoek. - Zie artikel 4 van de remote access overeenkomst voor de voorwaarden waaronder gegevens door Leverancier gekopieerd mogen worden indien dit strikt noodzakelijk is voor het verlenen van remote access diensten.	
2.15	Uptime - Normale productietijd van [naam afdeling] is op weekdagen [aantal uren] uur ([starttijd] - [eindtijd]). Met 260 productiedagen per jaar komt de jaarlijkse productietijd daarmee op 2.340 uur. - Leverancier garandeert een minimale Uptime van [uptime]% per Apparaat. - Storingen die zijn ontstaan gedurende de productietijd dienen binnen [aantal uren] uur verholpen te zijn (uitgezonderd weekenduren, dan dient de storing voor maandagochtend 7 uur verholpen te zijn) na melding door UMC aan Leverancier. Uitloop in verband met het niet beschikbaar zijn van reserve-onderdelen wordt niet geaccepteerd. Bij uitzonderlijk complexe storingen kan enkel na overleg en goedkeuring van UMC worden afgeweken van deze 36 uur. - UMC kan aan Leverancier, zonder dat nadere ingebrekestelling noodzakelijk is, de volgende boetes en kortingen opleggen. Boetes en kortingen kunnen cumulatief worden opgelegd, ook al vloeien zij voort uit dezelfde situatie. Het opleggen van een boete en/of kortingen laat nakomingsvorderingen en schadevergoedingsrechten van UMC onverlet. - Indien Leverancier gedurende de garantie- en onderhoudsperiode niet binnen [aantal uren] uur na afroep door UMC de apparatuur heeft hersteld, geldt een direct opeisbare boete van € [bedrag] per dag, gemaximaliseerd tot 2 dagen (is € [bedrag]) per gebeurtenis, per Apparaat en 7 dagen (is € [bedrag]) per jaar, prijspeil [jaartal]. - De overeengekomen vergoeding bij overschrijding van de Uptime is een korting op de onderhoudsvergoeding (per apparaat) welke wordt berekend over de jaarvergoeding volgens onderstaande percentages: - Bij een uptime van 97% tot 98%: 5% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per apparaat	



	○ Bij een uptime van 96% tot 97%: 10% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per apparaat ○ Bij een uptime van 95% tot 96%: 15% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per apparaat ○ Bij een uptime van 90% tot 95%: 20% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per apparaat ○ Bij een uptime van minder dan 90%: 50% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per apparaat Indien Leverancier constateert dat de uptime niet behaald dreigt te worden dan zal leverancier ook buiten de normale productietijd werken aan het voorkomen van het niet behalen van de uptime. De hierdoor ontstane extra kosten komen voor rekening van Leverancier. • UMC heeft de mogelijkheid om de overeenkomst per direct tussentijds te ontbinden op het moment dat gedurende een periode van drie kwartalen een korting is opgelegd. • Indien blijkt dat de Prestatie gedurende een periode van zes maanden minder dan [uptime]% van de normale productietijd voor gebruik beschikbaar is geweest, gaat Leverancier over tot het uitwisselen van units of substantiële systeemdelen tot de normale bedrijfszekerheid weer is bereikt. • Indien Leverancier 2 jaar op rij niet aan de Uptime van [uptime]% kan voldoen zoals gedefinieerd in artikel 2.15 van de SSO heeft UMC het recht tussentijds de Overeenkomst direct te beëindigen. De terugkoopregeling (artikel 12 van de Koopovereenkomst) treedt hierbij in werking. • In uitzondering op het gestelde in 2.15 van de WIBAZ Onderhoudsovereenkomst kan het implementeren van Upgrades (tegen betaling) nooit een voorwaarde zijn voor het behalen van de Uptime.	
2.16	Applicatietraining • Leverancier zal kosteloos gebruiksinstructies en begeleiding geven aan de betreffende medewerkers van UMC. • Leverancier biedt actief aan en draagt zorg voor: ○ Het trainen van het personeel van het UMC, de gebruikers, volgens de specificaties uit het Programma van Eisen en/of de Offerte en de eisen die de wet- en regelgeving daaraan stelt. Zie: https://www.igj.nl/zorgsectoren/medische-technologie/documenten/convenanten/2016/08/15/veilige-toepassing-van-medische-technologie-in-de-medisch-specialistische-zorg. ○ Een programma met een training van UMC personeel; ○ Een e-learning module t.b.v. het trainen de gebruikers (in een voor UMC hanteerbaar platform), welke na elke Update/Upgrade van het systeem wordt bijgewerkt ○ Het aanleveren van een gebruiksaanwijzing/verkorte handleiding in het Nederlands (indien niet beschikbaar in het Nederlands, Engels conform wetgeving) t.b.v. de gebruikers. Het aanleveren van de Technische gebruiksaanwijzing/ in het Nederlands en/of Engels t.b.v. de technici van UMC ○ Indien nieuwe functionaliteiten beschikbaar zijn na een update/upgrade, dan wordt hiervoor zo nodig een adequaat opleidingstraject verzorgd door Leverancier m.b.t. de nieuwe functionaliteiten.	
2.17	Technische training	



	• Leverancier biedt op verzoek van UMC een technische training aan voor de technici van het UMC, zodat deze technici eerstelijns werkzaamheden, zoals omschreven in artikel 2.7 uit deze Overeenkomst, verantwoord uit kunnen voeren • Na succesvolle afronding van de training ontvangt iedere gebruiker en/of technicus een certificaat waaruit blijkt dat de training met goed gevolg is afgerond. • Indien nieuwe functionaliteiten beschikbaar zijn na een update/upgrade, dan wordt hiervoor zo nodig een adequaat opleidingstraject verzorgd door Leverancier m.b.t. de nieuwe functionaliteiten. • Voor de eerstelijns werkzaamheden, zoals omschreven in artikel 2.7 uit deze Overeenkomst, krijgen de technici van UMC na het succesvol afronden van de servicetraining dezelfde rechten als de service engineer(s) van de fabrikant van het systeem. Software en/of hardware en systeemdokumentatie hiervoor wordt na beëindiging van de training verstrekt. De software in deze moet up-to-date blijven, gekoppeld aan het afgesproken service-level en de opleiding van de technici. (Indien opleidingen niet benodigd blijken te zijn gelden de prijzen als minderprijzen.) • De technici kunnen tot één jaar voor end of life van de Apparatuur en Programmatuur getraind worden.	
--	--	--



E. Aanvullende afspraken op de WIBAZ SSO

Artikel 1 en 3 t/m 15 van de WIBAZ SSO zijn - in beginsel - te allen tijde op de Serviceovereenkomst van toepassing. Ter aanvulling op of afwijking van voornoemde artikelen komen Partijen het volgende overeen.

Artikel	Aanvullingen en afwijkingen op artikelen in de WIBAZ SSO					
1.1	Onderwerp en doel van de overeenkomst					
1.5	- De definities zoals omschreven in de AIV 2021 zijn ook van toepassing op de Serviceovereenkomst. In het geval van strijdigheid prevaleren de definities uit de Serviceovereenkomst, in overeenstemming met artikel 2.3 van de Serviceovereenkomst. - De Leverancier zal de door haar in het kader van de Serviceovereenkomst te verrichten werkzaamheden altijd uitvoeren conform de vigerende wet- en regelgeving en de voorschriften en uitvoeringsbesluiten welke op de betreffende Apparatuur dwingend van toepassing is. Leverancier wordt op basis van zijn specialisme geacht bekend te zijn met alle vigerende wet- en regelgeving op de onder deze overeenkomst vallende apparatuur, systemen en installaties. - De werkzaamheden van Leverancier dienen te voldoen aan normen en overige eisen die beschreven zijn in het Programma van Eisen en/of de Offerte van Leverancier. - UMC heeft er voor gekozen om niet alle documenten individueel te ondertekenen, een paraaf volstaat voor de bijlagen bij deze overeenkomst.					
3.1	Vergoeding - Het door Leverancier gestelde tarief (voor vergoedingen die geen deel uitmaken van de Serviceovereenkomst) is duidelijk opgebouwd. - Voor werkzaamheden die geen deel uitmaken van de Serviceovereenkomst is het maximale uurtarief dat tijdens reguliere werktijden (maandag t/m vrijdag [starttijd] - [eindtijd]) berekend mag worden gesteld op € 126 (prijspeil 2023), maximaal te indexeren volgens de NZA-index, met een cap van 3%. - Voorrijdkosten (indien overeengekomen dat deze mogen worden berekend) zijn maximaal 2x het uurloon (zie ook 4.2) en mogen maximaal 1x per storing in rekening worden gebracht. - Zowel voor werkzaamheden die deel uitmaken van de Serviceovereenkomst als voor werkzaamheden die geen deel uitmaken van de Serviceovereenkomst mag Leverancier een toeslag doorberekenen aan UMC voor werkzaamheden die -op schriftelijk verzoek van UMC- buiten de reguliere werktijden (van maandag t/m vrijdag tussen [starttijd] - [eindtijd] uur worden uitgevoerd) conform de hieronder in artikel 3.1 gestelde toeslagen. - Buiten reguliere werktijden op doordeweekse dagen mag er een toeslag van maximaal 30% worden gerekend op het op basis van deze SSO vigerende maximale uurtarief. - Buiten reguliere werktijden in weekenden en op feestdagen mag er een toeslag van maximaal 50% worden gerekend op het op basis van deze SSO vigerende maximale uurtarief. - Voor alle duidelijkheid: Voor werkzaamheden die binnen de Serviceovereenkomst vallen mag enkel bovengenoemde toeslag apart worden gefactureerd (het normale uurloon van de monteur valt immers al binnen de jaarlijkse vergoeding van deze Serviceovereenkomst). - Opleidingen en Klinische ondersteuning worden verstrekt tegen een tarief zoals opgegeven in de Offerte (zie voor inhoud en duur van de opleiding het PvE). - De gereduceerde vergoeding tijdens de garantieperiode bedraagt € 0,00.					
3.2	Facturering - Leverancier dient zijn facturen -bij voorkeur digitaal- te richten aan:<table border="1"><tr><td>AMC</td></tr><tr><td>Crediteurenadministratie</td></tr><tr><td>Postbus 400</td></tr><tr><td>1115 ZJ DUIVENDRECHT</td></tr><tr><td>facturen@amc.nl</td></tr></table> - UMC is gerechtigd tot opschorting van de betaling van de facturen, zolang Leverancier de navolgende documenten niet heeft aangeleverd: 1) Veiligheidschecklist; 2) Kwaliteitschecklist; 3) Fabrieksvoorschriften met bijbehorende procedures, checklists en specificaties; 4) Geldende specificatie of standaard bij Kalibratie;	AMC	Crediteurenadministratie	Postbus 400	1115 ZJ DUIVENDRECHT	facturen@amc.nl
AMC						
Crediteurenadministratie						
Postbus 400						
1115 ZJ DUIVENDRECHT						
facturen@amc.nl						



	5) Het omschreven proces voor het verrichten van metingen en het verzamelen en beoordelen van meetgegevens om vast te stellen of een bepaalde werkwijze of proces steeds de bedoelde resultaten oplevert als beschreven in artikel 2.6 van de WIBAZ SSO.
3.3	Vaste onderhoudsprijs voor langere periode - Vaste onderhoudsprijs voor langere periode: zie prijs en prijspeil ingevuld in onderdeel B van Bijlage A. - Het eerste jaar na de garantieperiode mag er niet worden geïndexeerd. - Het tweede jaar na de garantieperiode mag er per 1 januari maximaal geïndexeerd worden volgens de index van de NZa (1/3 materiële kosten, 2/3 personele kosten), met een cap van maximaal 1,5% op materiële kosten en een cap van maximaal 3% op personele kosten, met als peiljaar het voorgaande jaar.
3.4	Overeengekomen afwijkende garantietermijn op reparaties - Garantie, voor zover niet al gedekt door de Serviceovereenkomst: - op kosten van storingen en reparaties als gevolg van periodiek onderhoud: 1 maand - op de door leverancier uitgevoerde werkzaamheden na reparatie: 3 maanden - op de vervangen standaardservice onderdelen: 1 jaar - op accessoires: 1 jaar - op vervangende onderdelen: 1 jaar - op revisiewerkzaamheden en -onderdelen: 1 jaar
3.6	Omschrijving van door de Leverancier te gebruiken factuurgegevens - Uw naam, adres en btw-nummer; - Uw KvK-nummer; - Een uniek volgnummer; - De datum waarop de factuur gemaakt is; - De naam en het adres van het AMC; - De datum waarop, of het tijdvak waarin de goederen of diensten zijn geleverd; - Het aantal geleverde goederen of diensten; - Een omschrijving van de goederen of diensten die u heeft geleverd; - Het btw-tarief dat u in rekening brengt; - Het bedrag dat u in rekening brengt, exclusief btw; - Het btw-bedrag; - Ordernummer AMC (duidelijk en bovenaan iedere factuur); - Periode van onderhoud.
4.1	Planning - Leverancier stelt een concept planning voor preventief onderhoud op (voor de start van het nieuwe jaar) in samenspraak met de afdelingen [naam afdeling] en Medische Technologie zodat eventuele productiedaluren benut kunnen worden. - De planning wordt definitief gemaakt na goedkeuring door [naam afdeling] en Medische Technologie. - Indien UMC zich genoodzaakt ziet om de planning te wijzigen, dan zal UMC Leverancier hiervan op de hoogte stellen uiterlijk 5 werkdagen voor aanvang van de geplande werkzaamheden.
4.2	Uurtarieven - Toeslag werkzaamheden buiten normale werkuren: Extra werkzaamheden die buiten de scope van deze SSO vallen, zullen alleen op (schriftelijk) verzoek van UMC plaatsvinden en separaat gefactureerd worden op basis van nacalculatie, waarbij het uurtarief nooit hoger mag zijn dan het tarief uit art 3.1. - Reiskosten en -tijd worden niet apart in rekening gebracht.
4.3	Vergoedingspercentage Indien de Leverancier de overeengekomen planning voor preventief onderhoud overschrijdt (anders dan het door UMC of door Partijen gezamenlijk overeengekomen wijzigen van de planning, zie art 4.1), is Leverancier van rechtswege in verzuim. In dat geval is UMC gerechtigd om van Leverancier een contractuele vergoeding te vorderen ter hoogte van 10% van het factuurbedrag (jaarservicebedrag) van betreffende apparaat, per maand dat de planning is overschreden.



6.2 t/m 6.4	Responstijden/Oplossingstijden: • Responstijd is gedefinieerd als de tijd vanaf het moment dat de storing is gemeld bij de Leverancier tot het moment dat de technicus aanvangt met het oplossen van het probleem, remote of on-site, gemeten tijdens service window tijden. • Voor curatief onderhoud gelden de volgende responstijden en uitvoeringsafspraken: • Initiële responstijd < [aantal] uur, contact met een ter zake kundig technicus van Leverancier; • Remote responstijd voor Software < [aantal] uur. • On-site responstijd voor Hardware en Software < [aantal] uur • Oplossingstijd is gedefinieerd als de tijd vanaf het moment dat de technicus aanvangt met het oplossen van het probleem, remote of on-site, tot het moment dat het probleem is opgelost. • Per storing geldt een maximale Oplossingstijd van [aantal] uur. • Indien de reparatie nog niet gereed is aan het einde van de officiële werkdag van de Leverancier monteur blijft deze doorwerken tot dat de reparatie klaar is, zolang als mogelijk binnen de kaders van de arbeidstijdenwet. • Indien nodig wordt bij melding van een storing, waarbij de technicus van Leverancier al aan de telefoon vermoedt dat er een nieuw onderdeel nodig is om succesvol een reparatie uit te voeren, dit onderdeel direct al op (nacht) transport gezet door Leverancier zodat de monteur de volgende ochtend direct met de reparatie kan aanvangen; • Buiten de normale productietijd (werkdagen [starttijd] - [eindtijd] uur) om, mag UMC Leverancier bellen als er een calamiteit is én als er een kans is dat UMC niet met [aantal] draaiende [naam product] de nacht/ het weekend door komt.										
6.5	Vergoedingen • Indien Leverancier niet aan de gestelde prestaties voldoet, is hij van rechtswege in verzuim. • UMC kan aan Leverancier, zonder dat nadere ingebrekestelling noodzakelijk is, de volgende boetes en kortingen opleggen. Boetes en kortingen kunnen cumulatief worden opgelegd, ook al vloeien zij voort uit dezelfde situatie. Het opleggen van een boete en/of kortingen laat nakomingsvorderingen en schadevergoedingsrechten van UMC onverlet. <OPTIONEEL> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="261 1151 874 1211">Prestatie</th><th data-bbox="874 1151 1495 1211">Hoogte van vergoeding bij het niet halen van de prestatie</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="261 1211 874 1339"> Artikel 2.8 - Onderdelen Gegarandeerde levertijd onderdelen: [aantal] uur na afroep door UMC. </td><td data-bbox="874 1211 1495 1339"> € [aantal], - per uur dat de maximale levertijd is overschreden. </td></tr> <tr> <td data-bbox="261 1339 874 1563"> <u>Artikel 6.2 t/m 6.4 - Maximale responstijden</u> • Initiële responstijd < [aantal] uur; • Remote responstijd voor Software < [aantal] uur. • On-site responstijd voor Hardware en Software < [aantal] uur </td><td data-bbox="874 1339 1495 1563"> € [aantal], - per uur dat de maximale responstijd is overschreden. </td></tr> <tr> <td data-bbox="261 1563 874 1749"> <u>Artikel 6.2 t/m 6.4 - Maximale oplossingstijd</u> Per storing geldt een maximale oplossingstijd van [aantal] uur. </td><td data-bbox="874 1563 1495 1749"> € [bedrag] per dag dat de gebeurtenis niet is opgelost, gemaximeerd tot 2 dagen (is € [bedrag]) per gebeurtenis per kamer en tot 7 dagen (is € [bedrag]) per jaar per kamer, prijspeil [jaartal]. </td></tr> <tr> <td data-bbox="261 1749 874 2029"> <u>Artikel 2.15 - Uptime</u> Leverancier garandeert een minimale Uptime van [uptime]% per systeem. </td><td data-bbox="874 1749 1495 2029"> • Bij een uptime van 97% tot 98%: 5% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per apparaat • Bij een uptime van 96% tot 97%: 10% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per apparaat • Bij een uptime van 95% tot 96%: 15% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per apparaat </td></tr> </tbody> </table>	Prestatie	Hoogte van vergoeding bij het niet halen van de prestatie	Artikel 2.8 - Onderdelen Gegarandeerde levertijd onderdelen: [aantal] uur na afroep door UMC.	€ [aantal], - per uur dat de maximale levertijd is overschreden.	<u>Artikel 6.2 t/m 6.4 - Maximale responstijden</u> • Initiële responstijd < [aantal] uur; • Remote responstijd voor Software < [aantal] uur. • On-site responstijd voor Hardware en Software < [aantal] uur	€ [aantal], - per uur dat de maximale responstijd is overschreden.	<u>Artikel 6.2 t/m 6.4 - Maximale oplossingstijd</u> Per storing geldt een maximale oplossingstijd van [aantal] uur.	€ [bedrag] per dag dat de gebeurtenis niet is opgelost, gemaximeerd tot 2 dagen (is € [bedrag]) per gebeurtenis per kamer en tot 7 dagen (is € [bedrag]) per jaar per kamer, prijspeil [jaartal].	<u>Artikel 2.15 - Uptime</u> Leverancier garandeert een minimale Uptime van [uptime]% per systeem.	• Bij een uptime van 97% tot 98%: 5% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per apparaat • Bij een uptime van 96% tot 97%: 10% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per apparaat • Bij een uptime van 95% tot 96%: 15% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per apparaat
Prestatie	Hoogte van vergoeding bij het niet halen van de prestatie										
Artikel 2.8 - Onderdelen Gegarandeerde levertijd onderdelen: [aantal] uur na afroep door UMC.	€ [aantal], - per uur dat de maximale levertijd is overschreden.										
<u>Artikel 6.2 t/m 6.4 - Maximale responstijden</u> • Initiële responstijd < [aantal] uur; • Remote responstijd voor Software < [aantal] uur. • On-site responstijd voor Hardware en Software < [aantal] uur	€ [aantal], - per uur dat de maximale responstijd is overschreden.										
<u>Artikel 6.2 t/m 6.4 - Maximale oplossingstijd</u> Per storing geldt een maximale oplossingstijd van [aantal] uur.	€ [bedrag] per dag dat de gebeurtenis niet is opgelost, gemaximeerd tot 2 dagen (is € [bedrag]) per gebeurtenis per kamer en tot 7 dagen (is € [bedrag]) per jaar per kamer, prijspeil [jaartal].										
<u>Artikel 2.15 - Uptime</u> Leverancier garandeert een minimale Uptime van [uptime]% per systeem.	• Bij een uptime van 97% tot 98%: 5% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per apparaat • Bij een uptime van 96% tot 97%: 10% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per apparaat • Bij een uptime van 95% tot 96%: 15% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per apparaat										



		• Bij een uptime van 90% tot 95%: 20% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per apparaat • Bij een uptime van minder dan 90%: 50% van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding per apparaat
	Artikel 4.1 - Planning Leverancier stelt een concept planning op (voor de start van het nieuwe jaar) in samenspraak met de afdelingen [naam afdeling] en Medische Technologie zodat eventuele productiedaluren benut kunnen worden.	Indien de Leverancier de overeengekomen planning voor preventief onderhoud overschrijdt (anders dan door het wijzigen van de planning door UMC, zie art 4.1), is UMC gerechtigd om van Leverancier een contractuele vergoeding te vorderen ter hoogte van 10% van onderhoudsvergoeding (jaarservicebedrag) van het betreffende apparaat, per maand dat de planning is overschreden.
	• Kortingen op de onderhoudsvergoeding zullen per jaar worden samengebundeld en eenmaal per jaar worden aangezegd. Leverancier stuurt UMC binnen uiterlijk 30 dagen een creditnota. • Partijen hanteren de definitie van Overmacht zoals vastgelegd in de AIV. • Bij de berekening van de overschrijding van uiterste responstijd, de uiterste oplossingstijd en de uptime tellen vertragingen als gevolg van het niet openstellen van de "remote access verbinding" door het UMC of door het niet beschikbaar maken van het apparaat niet.	
7.1 7.3 7.6 7.7	Verplichtingen UMC en Leverancier • Onderhoudsprotocollen zijn inzichtelijk en worden vooraf door Leverancier overhandigd. • In aanvulling op dit artikel geldt dat indien het Programma van Eisen uit het oogpunt van UMC voordeliger eisen stelt aan de door Leverancier te verlenen diensten, het Programma van Eisen prevaleert boven de richtlijnen van Leverancier. • Leverancier informeert UMC onverwijld over elke geconstateerde kwetsbaarheid en/of tekortkoming, samen met een toelichting omtrent de achtergrond en een advies aan UMC hoe hier mee om te gaan. • Leverancier informeert UMC onverwijld over situaties die krachtens de Algemene Verordening Gegevensbescherming als inbreuk op de beveiliging moet worden beschouwd, samen met informatie over de toedracht, de herstelmaatregelen (uitgevoerd en nog uit te voeren) en alle andere informatie die UMC nodig heeft om te beoordelen of er sprake is of kan zijn van een datalek. Leverancier geeft op verzoek van UMC onverwijld aanvullende informatie op haar verzoek. • Leverancier garandeert dat alle medewerkers die worden ingezet bij de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden voldoende gekwalificeerd zijn en blijven. Dit geldt eveneens voor (het personeel van) derde partijen die in het kader van deze overeenkomst door Leverancier worden ingeschakeld. Op verzoek van UMC zal Leverancier inzage geven in de gestelde eisen voor kwalificatie alsook aantonen dat bovenbedoelde medewerkers aan de gestelde eisen voor kwalificatie voldoen/ blijven voldoen. Leveranciers die beschikken over het keurmerk GOZ (Gecertificeerd Onderhoud Zorgsector) kunnen door middel van het keurmerk en de bijbehorende persoonspasjes aantonen dat aan de hier bedoelde eisen wordt voldaan.	
7.8	Overdracht en acceptatie na uitvoering werkzaamheden • Door middel van serviceraapport en fysieke inspectie door de afdeling medische techniek, deze zal aansluitend bij de afronding van de werkzaamheden plaatsvinden. • Datumstickers worden in principe geplakt door de controlerend technicus van de afdeling medische techniek. Indien Leverancier toestemming heeft gekregen om de datumstickers zelf te plakken, krijgt Leverancier vooraf geknipte stickers mee, welke op te halen zijn bij de afdeling medische techniek.	
9	Geheimhouding • De tekst "Partijen zullen geheimhouding ... Deze gegevens te verzekeren." komt te vervallen en wordt vervangen door de volgende tekst: "Leverancier is in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens, bedrijfsprocessen,	



	knowhow, wijzen van aanpak en alle overige informatie van UMC waarvan hij redelijkerwijs de vertrouwelijkheid kan vermoeden waarvan hij kennis neemt, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift of rechterlijk bevel hem tot mededeling zou verplichten.
10.2	Aansprakelijkheid - Afwijkende afspraken met betrekking tot aansprakelijkheid: - Indien vervanging van systemen noodzakelijk mocht blijken, zal Leverancier hiervoor zorg dragen. Zindeel: “tegen betaling door de UMC van normaal te achten afschrijvingen” komt te vervallen. - Gevolgschade komt wel voor vergoeding in aanmerking.
11.1 11.2 11.3 11.4	Duur en einddatum overeenkomst - De Serviceovereenkomst vangt aan op de datum van Acceptatie, en heeft een looptijd van 10 jaar, waarvan het eerste jaar als garantiejaar geldt. De Serviceovereenkomst loopt af van rechtswege aan het einde van de looptijd. - UMC heeft daarna de mogelijkheid om de looptijd van het Onderhoud na het einde van voornoemde looptijd onder gelijkblijvende voorwaarden met telkens 1 jaar te verlengen (max. 10x). - UMC zal drie maanden voor het einde van de looptijd van een optionele termijn laten weten of zij gebruik wil maken van een optie tot verlenging. Stilzwijgende verlenging van deze Overeenkomst is uitdrukkelijk uitgesloten. De overeenkomst eindigt in ieder geval per direct op het moment het Apparaat defect is geraakt en niet meer doelmatig gerepareerd kan worden, of niet meer bestaat. - Het is Leverancier en UMC niet toegestaan om de overeenkomst tussentijds op te zeggen, tenzij de apparatuur buiten gebruik wordt gesteld of (vroegtijdig) vervangen wordt voor eenzelfde apparaat (nieuwer model) van dezelfde Leverancier. - Minimale periode service na productiestop: tot 10 jaar na aanschaf Apparaat. - Na een productiestop van de Apparatuur heeft UMC de mogelijkheid om tegen dezelfde condities als beschreven in deze overeenkomst, deze overeenkomst voort te zetten. In dat geval zullen de tarieven worden aangepast met inachtneming van de in artikel 3.3 uit de Serviceovereenkomst beschreven indexeringsregeling. - Leverancier zal tenminste 2 jaar voorafgaand aan de officiële out-of-service datum aan UMC melden dat de Apparatuur en/of Programmatuur out-of-service gaat, zodat UMC zich tijdig kan beraden op eventuele maatregelen. - Bij buitengebruikstelling van de Apparatuur en Programmatuur is UMC geen enkele vergoeding verschuldigd aan de Leverancier. - Leverancier crediteert naar Rato de al betaalde onderhoudsvergoeding.
12	Tussentijdse beëindiging - Dit artikel komt in zijn geheel te vervallen. De AIV is van toepassing. - Aangaande de looptijd van de overeenkomst is art 11 SSO van toepassing zie tekst bovenstaand.
15.1 15.2 15.4 15.5 15.7	Overige voorwaarden - Externe technici kunnen zich bij een servicebezoek identificeren en dragen een door het Amsterdam UMC verstrekte badge. - De voorschriften van UMC op het terrein en gebouwen van UMC zijn neergelegd in het reglement veilig uitvoeren technische werkzaamheden. - Revisiewerkzaamheden worden geacht integraal onderdeel te vormen van deze Overeenkomst. - Indien gevraagd dient Leverancier alle gedocumenteerde werkzaamheden/revisies aan de Apparatuur waarop deze Overeenkomst betrekking heeft binnen 10 werkdagen te overleggen aan UMC inclusief (revisie) tekeningen. - Indien gevraagd dient Leverancier ook in Excel dan wel Word dan wel een tekenprogramma aan te leveren.



Samenwerkingsafspraken

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

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

Artikel	Omschrijving	Omschrijving werkzaamheden Leverancier

Artikel	Omschrijving	Omschrijving werkzaamheden Opdrachtgever

Artikel	Omschrijving	Omschrijving gemeenschappelijke werkzaamheden Leverancier en Opdrachtgever

Vereiste kwalificatie technici Opdrachtgever gericht op bovengenoemde werkzaamheden en taakverdeling
Afspraken over registratie, rapportage en evaluatie van wederzijds en in samenwerking uitgevoerde werkzaamheden



Afspraken over ter beschikking stellen van service- en onderhoudsdocumentatie en informatie, specifieke servicetools, bestelling onderdelen, retourlevering ongebruikte onderdelen:

Afspraken met betrekking tot escalatie van storingen en afhandelingen van calamiteiten

Financiële afspraken met betrekking tot de samenwerking

Beperking aansprakelijkheid Leverancier als gevolg van door Opdrachtgever uitgevoerde werkzaamheden

Eventuele overige afspraken