

# **Bijlage F:**

## **Beheerovereenkomst**

### **Haltesystemen provincie Noord-Holland**

Samensteller: PT DRIS-displays  
Organisatie: Provincie Noord-Holland  
Versie: 1.0  
Datum: 21 augustus 2025



## Inhoudsopgave

Versiebeheer.....	5
Distributielijst .....	5
1. Algemeen.....	6
1.1 Partijen en considerans.....	6
1.2 Gerelateerde documenten.....	6
1.3 Doel Beheerovereenkomst.....	7
1.4 Duur en geldigheid Beheerovereenkomst.....	7
1.5 Toepasselijke inkoopvoorwaarden .....	8
1.6 (Intellectuele) eigendom.....	8
1.7 Uitvoering Beheerovereenkomst.....	9
1.8 Toepasselijk recht.....	10
2. Scope van de dienstverlening.....	11
2.1 Algemeen .....	11
2.2 Organisatie .....	11
2.2.1 Samenwerking en overlegstructuur.....	11
2.2.2 Beheerorganisatie.....	11
2.2.3 Bereikbaarheid .....	13
2.3 Garanties.....	13
3. Beheertaken.....	14
3.1 Te leveren diensten beheer .....	14
3.2 Te leveren diensten onderhoud .....	15
3.2.1 Preventief onderhoud.....	15
3.2.2 Systeembewaking .....	15
3.2.3 Correctief onderhoud.....	16
3.2.4 Softwaresupport .....	17

3.2.5 Mutaties .....	18
3.3 Meldingen-/Probleembeheer .....	18
3.3.1 Functies en werkzaamheden .....	18
3.3.2 Doorgeven meldingen/problemen .....	18
3.3.3 Randvoorwaarden .....	19
3.4 Continuïteitsbeheer .....	19
3.4.1 Functies en werkzaamheden .....	19
3.4.2 Normen .....	19
3.5 Wijzigingsbeheer .....	19
3.6 Configuratiebeheer .....	20
3.7 Adaptief onderhoud .....	21
3.7.1 Functies en werkzaamheden .....	21
3.7.2 Normen .....	21
3.8 Kwaliteitsbeheer .....	21
3.9 Analyse problemen .....	21
3.10 Documentatiebeheer .....	21
3.11 Schadeherstel en vandalisme .....	22
3.12 (Ver-)plaatsen en verwijderen Haltesystemen .....	22
4. Prestatie-eisen .....	24
4.1 Beschikbaarheid .....	24
4.2 Storingen .....	24
4.2.1 Storing categorie HOOG .....	24
4.2.2 Storing categorie LAAG .....	25
4.2.3 Externe oorzaken .....	25
4.2.4 Organisatie bij Storingen .....	25
4.3 Matrix incidenten/problemen en oplostijden .....	26
5 Rapportages .....	27

6	Financiële bepalingen.....	29
6.1	Prijs van het beheer en onderhoud, facturering en betaling.....	29
6.2	Meerwerk.....	30
7.	Overdracht van rechten en verplichtingen.....	31
8.	Onderaanneming.....	31
9.	Niet toerekenbare tekortkoming (overmacht).....	31
10.	Tekortkoming en ontbinding.....	32
11.	Wijziging, geschillen en ontbinding bij gewijzigde omstandigheden.....	33
12.	Verzekering.....	33
13.	Internationale sociale voorwaarden.....	33
14.	Social Return.....	33
15.	Orde, veiligheid en milieu.....	34
16.	Bepalingen in verband met de wet Bibob.....	34
17.	Wet aanpak schijnconstructies.....	35
18.	Wet arbeid vreemdelingen.....	35
19.	Wet ketenaansprakelijkheid.....	35
20.	Slotbepalingen.....	35
	Ondertekening.....	37
	Bijlagen.....	38

## Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
1.0	21-8-2025	Opdrachtgever	Gereed voor publicatie

## Distributielijst

Versie	Datum	Aan
1.0	21-8-2025	Gereed voor publicatie

## 1. Algemeen

### 1.1 Partijen en considerans

Deze Beheerovereenkomst is een overeenkomst tussen:

De provincie Noord-Holland, publiekrechtelijke rechtspersoon, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nr. 34362354, gevestigd Dreef 3 te Haarlem, op grond van het Besluit mandaat, volmacht en machtiging commissaris van de Koning van Noord-Holland, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de **[functie], [de heer/mevrouw] [naam]**, hierna te noemen "Opdrachtgever"

en

**<naam Opdrachtnemer>**, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nr. **<.....>**, gevestigd **<adres> te <vestigingsplaats>** rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar **<functie>**, **<de heer/mevrouw> <naam>**, hierna te noemen "Opdrachtnemer",

Hierna te noemen "Partijen"

In aanmerking nemende dat:

1. Provincie Noord-Holland besloot de levering, installatie en het beheer en onderhoud van DRIS-displays op bushaltes te organiseren en openbaar Europees aan te besteden;
2. Opdrachtgever met de aanbesteding onder meer het doel heeft overdraagbare en leveranciersafhankelijke Haltesystemen in te kopen, dat wil zeggen Haltesystemen die door verschillende leveranciers beheerd, onderhouden en doorontwikkeld kunnen worden zonder enige (blijvende) afhankelijkheid van Opdrachtnemer na het eindigen dan wel beëindigen van de Implementatieovereenkomst dan wel deze Beheerovereenkomst (ook wel leveranciersafhankelijkheid genoemd);
3. Gebleken is dat de aanbieding van Opdrachtnemer de Economisch Meest Voordelige Inschrijving is;
4. Opdrachtgever zowel de Implementatieovereenkomst/het Project als deze Beheerovereenkomst aan Opdrachtnemer heeft gegund;
5. Opdrachtnemer de regie neemt inzake de levering en installatie van Haltesystemen en het beheer en onderhoud van Haltesystemen;

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

### 1.2 Gerelateerde documenten

De uitvoering van deze Beheerovereenkomst verloopt via de procedures weergegeven in de navolgende documenten die alle onlosmakelijk deel uitmaken van deze Beheerovereenkomst. De bij punt 2, 3 en 5 t/m 13 genoemde documenten zijn als bijlage bij deze Beheerovereenkomst gevoegd. Voor onderstaande documenten geldt de navolgende rangorde, waarbij het eerdergenoemde document prevaleert boven het later genoemde:

1. Implementatieovereenkomst;
2. Beheerovereenkomst;
3. Begrippenlijst (zie Inschrijvingsleidraad);

4. Inschrijfstaat (Bijlage B);
5. Beheervariabelen (bijlage F1);
6. BOM Lijsten met aanduiding specifiek / generiek (bijlage XX);
7. Documentatie (bijlage XX);
8. DAP met bijlagen (bijlage G);
9. Nota van Inlichtingen (d.d. DD MM JJ) (bijlage XX);
10. Programma van Eisen met bijlagen (versie X.X d.d. DD MM JJ) (bijlage H);
11. Inschrijvingsleidraad (versie X.X d.d. DD MM JJ);
12. ARBIT-2022 (bijlage I);
13. Offerte Opdrachtnemer (DD MM JJ) (bijlage XX).

### 1.3 Doel Beheerovereenkomst

1. Deze Beheerovereenkomst beschrijft de door Opdrachtnemer te leveren prestaties inzake het beheer en onderhoud van de Haltesystemen en de daarbij geldende rechten en verplichtingen van Partijen. In deze Beheerovereenkomst staat tot in detail beschreven wat de wederzijdse verplichtingen zijn bij het uitvoeren van de diensten. Met de ondertekening van dit document is bij Partijen helder wat er van elkaar verwacht wordt.
2. Onderdeel van deze Beheerovereenkomst is het DAP (Bijlage G). Het DAP beschrijft de afspraken en procedures op de raakvlakken van de verschillende organisaties die betrokken zijn bij het beheer en onderhoud van de Haltesystemen. De aard van de gegevens in het DAP is zodanig, dat er geen overeenkomstwijziging nodig is om deze gegevens aan te passen.

### 1.4 Duur en geldigheid Beheerovereenkomst

1. Deze Beheerovereenkomst is voor bepaalde tijd aangegaan op de datum van ondertekening en eindigt vijf jaar na Oplevering van het eerste Cluster.
2. Deze Beheerovereenkomst kan na de periode van vijf jaren zoals bedoeld in artikel 1.4 lid 1 maximaal 5 keer met tww jaar verlengd worden. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de op dat moment geldende looptijd van deze Beheerovereenkomst schriftelijk in kennis indien Opdrachtgever gebruik maakt van de verlengingsoptie.
3. Deze Beheerovereenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd door Opdrachtnemer.
4. Opdrachtgever is gerechtigd deze Beheerovereenkomst eenzijdig op te zeggen conform artikel 30.6 t/m 30.9 ARBIT-2022 .
5. Indien Opdrachtgever deze Beheerovereenkomst opzegt met inachtneming van lid 4, dan is er geen schadevergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer.
6. Indien deze Beheerovereenkomst wordt opgezegd volgens lid 4, verplicht Opdrachtnemer zich alle Systeemcomponenten (incl. minimale voorraad zoals beschreven in artikel 3.2.3 lid 3) en Documentatie (bijlage XX) die nodig zijn voor het goed functioneren van Haltesystemen, om niet en binnen één maand over te dragen aan Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aan te wijzen derde. Niet nakoming van deze verplichting levert verzuim op aan de kant van Opdrachtnemer.
7. Bij het eindigen dan wel beëindigen van deze Beheerovereenkomst, doet Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene wat redelijkerwijs nodig is om ervoor te zorgen dat een derde partij (transitie) zonder belemmeringen het uitvoeren van deze Beheerovereenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke prestatie ten behoeve van Opdrachtgever kan verrichten, waarbij Opdrachtnemer, zo nodig en op verzoek van

Opdrachtgever, deelneemt aan overleg met een dergelijke derde partij. Niet nakoming van deze verplichting levert verzuim op aan de kant van Opdrachtnemer. Daarnaast verbeurt Opdrachtnemer bij niet nakoming van deze verplichting een direct opeisbare boete van € 500.000,-. Het bepaalde in dit lid laat onverlet het recht van Opdrachtgever om nakoming door Opdrachtnemer te vorderen en om schadevergoeding van Opdrachtnemer te vorderen.

8. Indien tijdens de uitvoering van deze Beheerovereenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering wenselijk dan wel noodzakelijk is om wijzigingen aan te brengen in de te leveren prestaties, dan wel deze aan te vullen, zal de meest gerede Partij de ander terstond inlichten en treden Partijen in overleg om dergelijke wijzigingen overeen te komen conform lid 10.
9. Indien een wijziging (niet zijnde een wezenlijke wijziging in het kader van de Aanbestedingswet) zoals bedoeld in lid 8 gevolgen heeft voor de overeengekomen prijs en/of het overeengekomen tijdstip van een levering en/of uitvoering van een dienst, dient de gewijzigde prijs en/of het gewijzigde tijdstip van de levering en/of uitvoering van de dienst tevens overeengekomen te worden conform lid 10. Indien Partijen het voorgaande nalaten geldt de oorspronkelijk overeengekomen prijs en/of het oorspronkelijk overeengekomen tijdstip van levering en/of uitvoering.
10. Er zijn beperkt wijzigingen - zie lid 8 - (niet zijnde een wezenlijke wijziging in het kader van de Aanbestedingswet) in deze Beheerovereenkomst mogelijk, tenzij deze tussen Partijen is onderhandeld en deze is vastgelegd/overeengekomen in een nieuwe Beheerovereenkomst en bijbehorende Bijlagen of in een verzoek tot wijziging, welke door Partijen is ondertekend.
11. Opdrachtnemer kan geen extra kosten in rekening brengen indien de wijzigingen of aanvullingen zoals bedoeld in lid 8 t/m 10 het gevolg zijn van omstandigheden die aan hem kunnen worden toegerekend.

### 1.5 Toepasselijke inkoopvoorwaarden

Op deze Beheerovereenkomst zijn de ARBIT-2022 van toepassing. Andere algemene of bijzondere voorwaarden, waaronder begrepen de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer, zijn niet van toepassing.

### 1.6 (Intellectuele) eigendom

1. Haltesystemen, incl. eventuele funderingen en/of bevestigingsmaterialen, ten aanzien waarvan Oplevering plaatsvindt onder deze Beheerovereenkomst, worden na een geslaagde FAT en SIT economisch eigendom van de Provincie waar deze zijn geïnstalleerd, ongeacht het juridische eigendom van de grond waarop of het object waaraan de Haltesystemen zich bevinden.
2. Opdrachtnemer staat ervoor in dat het gebruik van de geleverde Zaken en de door hem ten behoeve van Opdrachtgever gekochte of vervaardigde hulpmiddelen geen inbreuk zal maken op (intellectuele) eigendomsrechten van derden. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen de financiële gevolgen van alle aanspraken wegens enigerlei inbreuk op de betreffende rechten en vergoedt Opdrachtgever alle schade die het gevolg is van een dergelijke inbreuk.
3. Opdrachtgever verkrijgt van Opdrachtnemer alle eventuele (huidige en toekomstige) intellectuele eigendomsrechten op Maatwerkprogrammatuur. Door ondertekening van deze Beheerovereenkomst worden de betreffende rechten aan Opdrachtgever overgedragen. Voor zover voor de overdracht van die rechten op enig moment een nadere akte is vereist, machtigt Opdrachtnemer Opdrachtgever hierbij voor dat geval onherroepelijk een dergelijke akte op te maken en deze mede namens Opdrachtnemer te ondertekenen en en ander onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om op eerste verzoek van Opdrachtgever aan de overdracht van deze rechten medewerking te verlenen zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen. Opdrachtnemer machtigt voor zover nodig Opdrachtgever hierbij tevens

onherroepelijk om de overdracht van deze intellectuele eigendomsrechten in de desbetreffende registers in of over te (doen) schrijven.

4. Opdrachtgever verkrijgt van Opdrachtnemer een niet-exclusief, eeuwigdurend, gebruiksrecht op Standaardprogrammatuur en op Documentatie die betrekking heeft op Standaardprogrammatuur, welk gebruiksrecht is beperkt tot het door Opdrachtgever gebruiken, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van de Standaardprogrammatuur (als onderdeel van de Haltesystemen) en de betreffende Documentatie en dit te laten doen door (een) derde partij(en).
5. Opdrachtgever verkrijgt van Opdrachtnemer alle eventuele (huidige en toekomstige) intellectuele eigendomsrechten op Documentatie, met uitzondering van Documentatie die betrekking heeft op Standaardprogrammatuur. Door ondertekening van deze Beheerovereenkomst worden de betreffende rechten aan Opdrachtgever overgedragen. Voor zover voor de overdracht van die rechten op enig moment een nadere akte is vereist, machtigt Opdrachtnemer Opdrachtgever hierbij voor dat geval onherroepelijk een dergelijke akte op te maken en deze mede namens Opdrachtnemer te ondertekenen een en ander onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om op eerste verzoek van Opdrachtgever aan de overdracht van deze rechten medewerking te verlenen zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen. Opdrachtnemer machtigt voor zover nodig Opdrachtgever hierbij tevens onherroepelijk om de overdracht van deze intellectuele eigendomsrechten in de desbetreffende registers in of over te (doen) schrijven.
6. Ten aanzien van alle Zaken die niet vallen onder artikel 1.7 lid 3 t/m 5 geldt - voor zover op die Zaken enige intellectuele eigendomsrechten (zullen) rusten - dat Opdrachtgever van Opdrachtnemer alle betreffende (huidige en toekomstige) intellectuele eigendomsrechten verkrijgt. Door ondertekening van deze Beheerovereenkomst worden de betreffende rechten aan Opdrachtgever overgedragen. Voor zover voor de overdracht van die rechten op enig moment een nadere akte is vereist, machtigt Opdrachtnemer Opdrachtgever hierbij voor dat geval onherroepelijk een dergelijke akte op te maken en deze mede namens Opdrachtnemer te ondertekenen een en ander onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om op eerste verzoek van Opdrachtgever aan de overdracht van deze rechten medewerking te verlenen zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen. Opdrachtnemer machtigt voor zover nodig Opdrachtgever hierbij tevens onherroepelijk om de overdracht van deze intellectuele eigendomsrechten in de desbetreffende registers in of over te (doen) schrijven.
7. Opdrachtgever is voor het van Opdrachtnemer verkrijgen van de (intellectuele) eigendomsrechten en gebruiksrechten zoals bedoeld in dit artikel 1.7 geen (aanvullende) vergoeding verschuldigd naast de overeengekomen vergoedingen.
8. Opdrachtnemer is gerechtigd de Zaken en informatie, welke verstrekt zijn door Opdrachtgever, te gebruiken, echter uitsluitend ter uitvoering van deze Beheerovereenkomst en de Implementatieovereenkomst. Deze Zaken en informatie(gegevens) zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever, ook al worden deze door Opdrachtnemer bewerkt. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle aanspraken die voortvloeien uit of verband houden met enigerlei inbreuk op relevante regelgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming, in het kader van het gebruik door Opdrachtnemer van voornoemde Zaken en informatie.

## 1.7 Uitvoering Beheerovereenkomst

De voorwaarden uit deze Beheerovereenkomst waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen betreffen resultaatsverplichtingen, tenzij anders overeengekomen.

## 1.8 Toepasselijk recht

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

## 2. Scope van de dienstverlening

### 2.1 Algemeen

1. Het resultaat van de dienstverlening is: Haltesystemen beheren en onderhouden (incl. faciliteren van wijzigingen in het areaal) welke functioneren zoals omschreven in het Programma van Eisen (bijlage H), de bestaande haltelijst (bijlage H3) en de voorwaarden en bepalingen van deze Beheerovereenkomst.
2. In het DAP (bijlage G) en in de rapportages zoals bedoeld in artikel 5 wordt een haltelijst bijgehouden waarin de Haltesystemen staan beschreven welke onderdeel zijn van de dienstverlening die omschreven staat in deze Beheerovereenkomst. Na elke Oplevering (inzake de Haltesystemen) of wijziging onder deze Beheerovereenkomst wordt deze haltelijst door Partijen gezamenlijk aangepast en ondertekend.

### 2.2 Organisatie

#### 2.2.1 Samenwerking en overlegstructuur

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

#### 2.2.2 Beheerorganisatie

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

Functies Opdracht- nemer	Taken	Verantwoordelijkheden
Service manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functioneel leidinggeven aan de beheerorganisatie</li> <li>• Afstemming met stakeholders en externe Partijen</li> <li>• Deelname aan regulier overleg met Opdrachtgever</li> <li>• Analyse rapportages</li> <li>• Verbeterprocessen initiëren (PDCA-cyclus)</li> </ul> <p>Samengevat: verantwoordelijk voor de uitvoering van het contract.</p>	<p>Instandhouding Haltesystemen conform deze Beheerovereenkomst en het DAP</p> <p>Belangen diverse stakeholders (excl. Opdrachtgever) behartigen</p>
Contract Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventueel aanpassen en beheren van de Beheerovereenkomst en DAP</li> <li>• Voeren van contractmanagement</li> <li>• Nakomen van de contractafspraken</li> <li>• Verantwoordelijke voor kwaliteit van de dienstverlening</li> <li>• Verantwoordelijk voor budgetten van het contract</li> <li>• Gezamenlijk met service manager verantwoording afleggen aan stuurgroep</li> </ul> <p>Samengevat: verantwoordelijk voor het contract.</p>	<p>1e aanspreekpunt contractuele zaken Actief monitoren contractafspraken binnen supportafdeling Controleren offertes op inhoud, volledigheid en conformiteit met het contract. Bijwonen 3-maandelijks beheeroverleg en opstellen verslag Op verzoek bijwonen 3-maandelijks ketenoverleg Opstellen en beheren van opbrengsten en kosten mbt het contract.</p>
Support coördinator	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toewijzen van onduidelijke meldingen aan de functies.</li> <li>• Meldingenbeheer van o.a. incident-/(Ver)Storingsmeldingen,</li> <li>• gebruikersvragen, serviceverzoeken,</li> <li>• Wijzigingsverzoeken</li> <li>• Openstaande meldingen administreren en bewaken op voortgang;</li> <li>• Verzorgen rapportages / beschikbaar stellen data</li> <li>• Planning preventieve onderhoudswerkzaamheden</li> </ul> <p>Samengevat: Verantwoordelijk voor de aansturing van de servicewerkzaamheden.</p>	<p>Zie artikel 3 in deze Beheerovereenkomst</p>

Software engineer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhelpen Storingen / Problemen</li> <li>• Beantwoorden gebruikersvragen</li> <li>• Uitvoeren serviceverzoeken</li> <li>• Uitvoeren wijzigingsverzoeken</li> </ul>	Zie artikel 3 en 4 in deze Beheerovereenkomst
Hardware engineer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhelpen Storingen / Problemen</li> <li>• Beantwoorden gebruikersvragen</li> <li>• Uitvoeren serviceverzoeken</li> <li>• Uitvoeren wijzigingsverzoeken</li> </ul>	Zie artikel 3 en 4 in deze Beheerovereenkomst
Field engineer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhelpen Storingen / Problemen</li> <li>• Uitvoeren serviceverzoeken</li> <li>• Uitvoeren wijzigingsverzoeken</li> </ul>	Zie artikel 3 en 4 in deze Beheerovereenkomst

### 2.2.3 Bereikbaarheid

1. De communicatie tussen Partijen vindt plaats via een centraal contactpersoon per Partij (strategisch beheerder). Dit geldt zowel bij telefonisch of via de e-mail contact.
2. Meldingen aangaande (ver-)Storingen worden - via Ketenbeheer van DOVA of door Opdrachtgever direct - gestuurd aan de servicedesk van Opdrachtnemer.
3. De servicedesk van Opdrachtnemer is per telefoon op Werkdagen tijdens kantoortijden bereikbaar. De servicedesk van Opdrachtnemer is per e-mail 24/7 bereikbaar, waarbij e-mails altijd afgeleverd en gelezen kunnen worden.
4. Opdrachtnemer moet beschikken over een noodnummer dat 24/7 bereikbaar is in het geval van calamiteiten, zoals aanrijdingen of ander direct gevaar voor de omgeving.

### 2.3 Garanties

Opdrachtnemer garandeert dat:

1. De door of namens hem op grond van deze Beheerovereenkomst te verrichten werkzaamheden op vakbekwame wijze ononderbroken zullen worden uitgevoerd.
2. De door of namens hem op grond van deze Beheerovereenkomst te leveren prestaties zullen voldoen aan de overeengekomen kwalificaties als vastgelegd in deze Beheerovereenkomst.
3. Voor de duur van deze Beheerovereenkomst de personen die Opdrachtnemer inzet in het kader van de uitvoering daarvan voldoen en zullen blijven voldoen aan de overeengekomen kwaliteiten ten aanzien van opleiding, deskundigheid en ervaring.
4. Opdrachtnemer zijn prestaties goed en zorgvuldig zal leveren met inachtneming van de belangen van de Opdrachtgever.

### 3. Beheertaken

#### 3.1 Te leveren diensten beheer

1. De scope van deze Beheerovereenkomst is gebaseerd op het Programma van Eisen (bijlage H) en omvat alle werkzaamheden om de Haltesystemen operationeel te houden:
2. Opdrachtnemer voorziet minimaal in:
  - a) Operationeel houden van de Haltesystemen, communicatie- en elektra verbindingen;
  - b) Op verzoek van Opdrachtgever de volgende documenten:
    - i) Een lijst (plus voorbeelden) van managementrapporten die gebruikt worden door de manager support van Opdrachtnemer bij het besturen van de beheerorganisatie.
    - ii) Een organisatieschema met de omvang van de serviceorganisatie en functiebeschrijvingen van de servicedesk (van Opdrachtnemer) per uitgevraagde functionaliteit, tweede en derde lijn serviceorganisatie.
    - iii) Een lijst met namen en adressen van externe partijen die zullen worden ingezet bij het beheer, alsmede de taak van de externe partij in het beheerproces.
  - c) Continue monitoring van het functioneren van de Haltesystemen en bijbehorende registratie en afmelding van Storingen, incl. de afstemming met Ketenbeheer;
  - d) Preventief en correctief onderhoud van de Haltesystemen;
  - e) Het aanpassen van systeemparemeters in opdracht van Opdrachtgever en/of Ketenbeheer;
  - f) Analyse en oplossen van Storingen en zo nodig doorzetten naar derden;
  - g) Het tijdig verzorgen van en uitvoeren conform vergunningen, ontheffingen, verkeersmaatregelen of soortgelijke beschikkingen, die voor de opzet en uitvoering van het werk vereist zijn;
  - h) Periodieke rapportage per Beheerperiode aan Opdrachtgever;
  - i) Het beschikbaar stellen van de statuswijzigingen en loggings uit de Haltesystemen aan een (externe) Dashboardsysteem;
  - j) Het toegang geven aan Opdrachtgever en/of Ketenbeheer tot de statuswijzigingen en loggings vanuit de Haltesystemen;
  - k) Het bijhouden en bijwerken van configuratiebestanden en softwareversies voor de Haltesystemen via de beschikbare hostingomgeving (CDD) van Opdrachtgever;
  - l) Het eventueel (ver-)plaatsen, verwijderen van Haltesystemen tijdens de duur van deze Beheerovereenkomst conform de prijzen uit de Inschrijfstaat (Bijlage B);
  - m) Het overeenkomstig de eisen vanuit DOVA (bijlage 1 bij het Programma van Eisen ("Eisen DOVA DRIS aan CDD")) verwerken van nieuwe versies van het Koppelvlak Open DRIS en het PvE behorend bij het CDD binnen één kalenderjaar na vaststelling door BISON.
  - n) Periodiek overleg Opdrachtgever-Opdrachtnemer waarin Opdrachtnemer initieert en zorgdraagt voor verslaglegging;
3. Opdrachtgever voorziet minimaal in:
  - a) Het beleggen van het operationele beheer bij Ketenbeheer;
  - b) Een coördinerende rol bij de uitvoering van het beheer en onderhoud (Integrator, Ketenbeheer en Opdrachtnemer);

- c) Beoordelen van voorgestelde werkzaamheden Opdrachtnemer die binnen en buiten deze Beheerovereenkomst vallen;
- d) Periodiek overleg Opdrachtgever-Opdrachtnemer-Integrator en/of Ketenbeheer, waarin de Integrator initieert en zorgdraagt voor verslaglegging.

## 3.2 Te leveren diensten onderhoud

### 3.2.1 Preventief onderhoud

1. Opdrachtnemer dient de systeemparemeters, de diverse gegevensbestanden en software van de Haltesystemen continue te optimaliseren en te beheren.
2. Data op alle binnen deze opdracht in te zetten systemen moet minimaal éénmaal per jaar door Opdrachtnemer worden geschoond.
3. De Haltesystemen worden door Opdrachtnemer tenminste viermaal per jaar onderhouden en schoongemaakt. Dit preventief onderhoud wordt uitgevoerd op basis van een onderhoudsvoorschrift/checklist waarop alle uit te voeren taken en te controleren items staan vermeld. Dit betreft onder meer het schoonmaken van de Haltesystemen, ontdoen van stickers en graffiti, controleren en eventueel vervangen van DRIS-melding stickers, visuele controle en inspectie van de mechanische onderhoudsstatus (roest, lekken, schade). Opdrachtgever wordt hierover door Opdrachtnemer per Beheerperiode middels een rapportage geïnformeerd.
4. Opdrachtnemer doet in het DAP (bijlage G) een voorstel voor het doen van preventief inspecteren en onderhouden aangaande de elektronische componenten van de Haltesystemen, stekkers en verbindingen en functionele tests van het presentatiemiddel waaronder de werking van de Haltesystemen, intern schoonhouden van de Haltesystemen en het preventief vervangen van onderdelen die aan het eind van hun levensduur zijn.
5. De bevindingen uit de werkzaamheden uit lid 3 en 4 worden door Opdrachtnemer aan de eigen serviceorganisatie en Opdrachtgever binnen 5 Werkdagen gerapporteerd, waarbij eventuele trends worden geanalyseerd en aangegeven.
6. De uitvoering van (preventief) onderhoud wordt door Opdrachtnemer altijd minimaal 1 week van tevoren in overleg met Opdrachtgever en de betrokken derden afgestemd. Uitvoering vindt plaats tussen 09:30 en 15:30 uur om zodoende de reizigers zo min mogelijk te hinderen. Alleen in urgente gevallen kan hier in gezamenlijk overleg en met goedkeuring van Opdrachtgever van worden afgeweken.
7. Preventief onderhoud wordt ingepland door Opdrachtnemer. Deze heeft een integraal overzicht van alle activiteiten die plaats gaan vinden gedurende het jaar. Het onderhoud wordt door Opdrachtnemer afgestemd met andere betrokken actoren uit de omgeving.
8. Preventief onderhoud wordt door Opdrachtnemer niet alleen ingericht op basis van een jaarplan, maar ook op basis van actuele analyses van de status van de Haltesystemen. Er wordt door Opdrachtnemer daarom maandelijks een analyse van de meest relevante variabelen die inzicht bieden in de werking van de Haltesystemen opgesteld. Door deze analyses wordt afwijkend gedrag vroegtijdig geconstateerd en worden Storingen voorkomen. Ook kunnen de analyses leiden tot optimalisaties.

### 3.2.2 Systeembewaking

1. Opdrachtnemer bewaakt zelfstandig het functioneren van de Haltesystemen, signaleert zelf verstoringen en onderneemt acties voor herstel. Daarnaast kunnen fouten in de getoonde informatie en Storingen aan de apparatuur, door reizigers en beherende instanties gemeld worden bij Ketenbeheer. Ketenbeheer bepaalt welke instantie een oplossing kan verzorgen en geeft de klacht of het verzoek door aan deze instantie.

2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het continue (zeven dagen per week, 24 uur per dag) bewaken van de Haltesystemen, waarbij gebruik kan worden gemaakt van de meldingen van een (externe) Dashboardsysteem of eigen incidentenbeheertool.
3. Alle aangetroffen Storingen dienen door Opdrachtnemer binnen twee Werkdagen gemeld te worden bij een door Opdrachtgever aan te wijzen servicedesk van het Ketenbeheer.
4. Herstel van aangetroffen Storingen en/of Problemen, voor zover deze vallen binnen deze Beheerovereenkomst, dient door Opdrachtnemer zelf te worden geïnitieerd.
5. Op verzoek van Opdrachtgever moet Opdrachtnemer de correcte ontvangst en verwerking van Open DRIS Koppelvlakberichten controleren en rapporteren. Opdrachtgever zal dit verzoek maximaal zesmaal per jaar doen. Alle kosten die hiermee gemoeid zijn, moeten door Opdrachtnemer worden gedragen als onderdeel van de beheerkosten.
6. Op verzoek van Opdrachtgever moet Opdrachtnemer een reset van de ritgegevens op alle Haltesystemen kunnen uitvoeren, waarbij alle eerder ontvangen ritgegevens worden verwijderd. Opdrachtgever zal dit verzoek maximaal 4 maal per jaar doen. Alle kosten die hiermee gemoeid zijn, moeten door Opdrachtnemer worden gedragen als onderdeel van de beheerkosten.

### 3.2.3 Correctief onderhoud

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle Storingen en/of Problemen, het herstel van alle schades, inclusief de levering van alle benodigde materialen en software (bugfixes).
2. In het kader van storingsafhandeling moet Opdrachtnemer een servicedesk ter beschikking stellen met de volgende taken:
  - a) Het door Opdrachtnemer aannemen van alle meldingen van Storingen, Problemen of verzoeken met betrekking tot de beheerde omgeving;
  - b) Het door Opdrachtnemer registreren van elke melding;
  - c) Het bepalen van de storingscategorie, de urgentie en de impact van een melding. Daaruit volgend het vaststellen van de handelingen die noodzakelijk zijn voor het oplossen van een Storing of Probleem of het verzoek, alsmede het bepalen van een planning van de oplossing;
  - d) Uitwisseling en overname van ticketnummer van Ketenbeheer, door een geautomatiseerde koppeling tussen de incidentmanagementsystemen van Opdrachtnemer en Ketenbeheer.;
  - e) Het bewaken van de voortgang van de oplossing;
  - f) Communiceren van de voortgang aan de melder, Ketenbeheer en Opdrachtgever;
  - g) Telefonische stand-by;
3. Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat gedurende de gehele looptijd van deze Beheerovereenkomst voldoende reserveonderdelen beschikbaar zijn voor het direct vervangen van een Display of Systeemcomponent. Voor deze minimale reserveonderdelen kan Opdrachtnemer geen initiële aanschaf- en opslagkosten rekenen. De volgende aantallen dienen minimaal in voorraad te zijn:
  - Haltesysteem type A:
    - o Vier regels: 3 stuks;
    - o Zes regels: 2 stuks;
    - o Acht regels: 1 stuks;

- o R-net haltevanen: 2 stuks;
  - Haltesysteem type B: 10 stuks;
  - Overzichtdisplay (Haltesysteem type C):
    - o Twaalf regels: 1 stuk;
    - o Zestien regels: 1 stuk;
  - Haltedisplay busstation (Haltesysteem type D):
    - o Vier regels: 3 stuks;
    - o Zes regels: 1 stuks;
    - o Acht regels: 0 stuks;
    - o Haltevanen: 5 stuks;
  - Type TFT Display (Haltesysteem type E): 1 stuk.
4. Eventueel verbruikte reservevoorraad dient Opdrachtnemer z.s.m. weer aan te vullen.
  5. Indien er onregelmatigheden worden geconstateerd (ook in het preventief onderhoud) door Opdrachtnemer worden deze behandeld via het incidentenbeheer of probleemmanagement.
  6. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat Storingen, Problemen en schades door Externe oorzaken binnen een periode van maximaal 2 Werkdagen, na akkoord op de kostenopgaaf (zie artikel 3.11, lid 3), zijn hersteld en dat de verbruikte onderdelen weer zijn aangevuld in de reservevoorraad. De kosten voor het herstel, de daarvoor benodigde materialen en software en het aanvullen van de reservevoorraad (als daaruit materialen worden gebruikt) worden vergoed door Opdrachtgever op basis van de prijzen uit de Inschrijfstaat.
  7. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle overige Storingen, Problemen en schades volgens de door hem opgestelde en door Opdrachtgever geaccordeerde storingsprotocollen en de hersteltijden conform de Beheervariabelen voor de Haltesystemen (bijlage F1) worden hersteld en de verbruikte onderdelen weer worden aangevuld in de reservevoorraad. Deze storingsprotocollen moeten in samenspraak met Opdrachtgever en een door Opdrachtgever aan te wijzen servicedesk (van het Ketenbeheer) worden vastgesteld en in het DAP (bijlage G) te worden bijgehouden. De kosten voor het herstel, de daarvoor benodigde materialen en software en het aanvullen van de reservevoorraad (als daaruit materialen worden gebruikt) worden gedragen door Opdrachtnemer.

### 3.2.4 Softwaresupport

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

### 3.2.5 Mutaties

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

## 3.3 Meldingen-/Probleembeheer

### 3.3.1 Functies en werkzaamheden

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

### 3.3.2 Doorgeven meldingen/problemen

1. Storingsmeldingen kunnen 24x7 worden aangemeld via/door:
  - a) De Haltesystemen (automatische statuswijzigingen en/of loggings);
  - b) Een specifiek e-mailadres;
  - c) Telefonisch door geautoriseerde personen.
2. Bij iedere melding, wordt Opdrachtgever voorzien van een uniek meldingsnummer, of het een incident/Storing of Probleem betreft en de ernst (Hoog/Laag) zoals gedefinieerd in de Begrippenlijst (zie Inschrijvingsleidraad).
3. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende type meldingen:
  - a) Storingen;
  - b) Problemen.
4. De responsetijden die worden gehanteerd voor storingsmeldingen zijn benoemd in artikel 4.2.4, lid 2.
5. Nadat de melding is ingepland, wordt de melder en Ketenbeheer hiervan per e-mail en/of telefonisch op de hoogte gesteld door Opdrachtnemer.

6. Gebruikersvragen en serviceverzoeken worden door Opdrachtnemer afgehandeld op Werkdagen. De afhandeltijden hiervoor zullen in onderling overleg worden vastgesteld.

### 3.3.3 Randvoorwaarden

1. Opdrachtnemer stelt initieel voor aanvang van de Beheerperiode een lijst met mogelijke type meldingen en Storingen op met een verdeling in de urgentieniveaus Hoog en Laag, mede gebaseerd op de logboodschappen uit het Koppelvlak Open DRIS. Deze lijst wordt bij aanvang van deze Beheerovereenkomst tussen Partijen vastgesteld en daarna door Opdrachtnemer bijgehouden en zo nodig aangevuld. Opdrachtgever bepaalt hierbij het urgentieniveau van de gemelde Storing (Hoog of Laag).
2. Storingmeldingen, gebruikersvragen, serviceverzoeken en wijzigingsverzoeken vanuit Opdrachtgever kunnen alleen worden aangemeld door de in het DAP (bijlage G) vastgelegde geautoriseerde personen. Storingmeldingen vallen ten alle tijden binnen de scope van deze Beheerovereenkomst. Gebruikersvragen, serviceverzoeken en wijzigingsverzoeken vallen binnen de scope van deze Beheerovereenkomst in zoverre dat het behoud van de bestaande functionaliteit betreft.
3. Storingmeldingen dienen voorzien te zijn van de in het DAP vastgelegde informatie.

## 3.4 Continuïteitsbeheer

### 3.4.1 Functies en werkzaamheden

1. Beheer van de communicatieverbindingen van de Haltesystemen;
2. Beheer van de stroomvoorzieningen van de Haltesystemen en eventuele straatkasten;
3. Borgen beschikbaarheid monitor-data;
4. Reiniging van de Haltesystemen (zie artikel 3.2.1 lid 3);
5. Schademeldingen.

### 3.4.2 Normen

1. Kwaliteit van (communicatie-)verbindingen worden actief/continue gemonitord door Opdrachtnemer;
2. Vier keer per jaar zullen de Haltesystemen worden gereinigd door Opdrachtnemer. Opdrachtgever wordt hierover middels de rapportage geïnformeerd door Opdrachtnemer.
3. Minimaal één keer per jaar wordt de elektrotechnische installatie onderhouden en gecontroleerd door Opdrachtnemer. Opdrachtgever wordt hier in een rapportage per Haltesysteem over geïnformeerd door Opdrachtnemer.
4. De inspectie van de elektrotechnische installatie wordt door Opdrachtnemer gekeurd met de frequenties conform bijlage K van de NEN 3140+A3:2019. Opdrachtgever ontvangt hiervan een rapportage en de keuringsrapporten per Haltesysteem van Opdrachtnemer.

## 3.5 Wijzigingsbeheer

1. Indien tijdens de uitvoering van deze Beheerovereenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering wenselijk dan wel noodzakelijk is om wijzigingen aan te brengen in de te leveren prestaties, dan wel deze aan te vullen, zal de meest gerede Partij de ander terstond inlichten en treden Partijen in overleg om dergelijke wijzigingen overeen te komen conform lid 10.
2. Indien een wijziging (niet zijnde een wezenlijke wijziging in het kader van de Aanbestedingswet) zoals bedoeld in lid 8 gevolgen heeft voor de overeengekomen prijs en/of het overeengekomen tijdstip van een levering en/of uitvoering van een dienst, dient de gewijzigde prijs en/of het gewijzigde tijdstip van de levering en/of uitvoering van de dienst tevens overeengekomen te worden conform lid 10. Indien Partijen het voorgaande nalaten geldt de

oorspronkelijk overeengekomen prijs en/of het oorspronkelijk overeengekomen tijdstip van levering en/of uitvoering.

3. Er zijn beperkt wijzigingen - zie lid 8 - (niet zijnde een wezenlijke wijziging in het kader van de Aanbestedingswet) in deze Beheerovereenkomst mogelijk, tenzij deze tussen Partijen is onderhandeld en deze is vastgelegd/overeengekomen in een nieuwe Beheerovereenkomst en bijbehorende Bijlagen of in een verzoek tot wijziging, welke door Partijen is ondertekend.
4. Opdrachtnemer kan geen extra kosten in rekening brengen indien de wijzigingen of aanvullingen zoals bedoeld in lid 8 t/m 10 het gevolg zijn van omstandigheden die aan hem kunnen worden toegerekend.
5. Voorgestelde wijzigingen kunnen binnen deze Beheerovereenkomst vallen. Indien dit het geval is, vraagt Opdrachtgever Opdrachtnemer een plan van aanpak te maken. Na wederzijds akkoord wordt de wijziging conform het plan van aanpak door Opdrachtnemer geïmplementeerd.
6. Past de wijziging niet binnen deze Beheerovereenkomst, dan wordt er een verzoek tot wijziging door Opdrachtnemer opgesteld. Na wederzijds akkoord wordt de wijziging conform het plan van aanpak door Opdrachtnemer geïmplementeerd.
7. Acceptatie van de wijziging geschiedt door Opdrachtgever.

### 3.6 Configuratiebeheer

1. Gedurende de looptijd van deze Beheerovereenkomst worden de systeemdelen (serienummers, relevante versienummers Software), bestelgegevens en instelgegevens in een servicebeheertool geregistreerd door Opdrachtnemer.
2. Het doel van configuratiebeheer is het optimaal registreren van configuratie items van centrale en decentrale systemen. Bij calamiteiten of wijzigingen moet het systeem in oorspronkelijke of laatst functionele staat kunnen worden teruggebracht.
3. Overige activiteiten door Opdrachtnemer:
  - a) Het zorgdragen voor de juiste registratie van de configuratie items en softwareversies in de database van de hostingomgeving en in het DAP (bijlage G);
  - b) Het zorgdragen voor de juiste registratie van de instelgegevens;
  - c) Het rapporteren van de verschillen van de gegevens in de database met de werkelijke situatie en eventueel uitgevoerde mutaties;
  - d) Het bewaren van data om instellingen terug te zetten;
  - e) Offline wordt de data bewaard op minimaal 2 fysieke plaatsen;
  - f) Wijzigingen in de configuratie worden na elke inspectie binnen één Werkdag door de monteur aan de configuratiebeheerder van Opdrachtnemer, vervolgens aan Opdrachtgever doorgegeven en verwerkt in alle betreffende databases die Opdrachtnemer gebruikt;
  - g) Het geautomatiseerd beschikbaar stellen van relevante configuratiedata t.b.v. de functionaliteit;
  - h) Het geautomatiseerd kunnen doorvoeren van relevante configuraties t.b.v. de functionaliteit;

- i) Bijhouden en op aanvraag beschikbaarstelling van het volledige configuratieoverzicht (ID's, parameters, types, locaties, etc);
- j) De eventueel aangepaste software dient beschikbaar gesteld te worden aan Opdrachtgever.

### 3.7 Adaptief onderhoud

#### 3.7.1 Functies en werkzaamheden

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

#### 3.7.2 Normen

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

### 3.8 Kwaliteitsbeheer

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

### 3.9 Analyse problemen

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

### 3.10 Documentatiebeheer

1. Opdrachtgever moet inzicht hebben in de werking van de Haltesystemen en de mogelijkheden om het te kunnen onderhouden. Opdrachtnemer moet al die documenten leveren en bijhouden welke nodig zijn om Opdrachtgever inzicht te geven in de opbouw, technische en functionele werking van de Haltesystemen en daarnaast om onderhoud te kunnen verrichten. Deze Documentatie bestaat minimaal uit:
  - a) Ontwerpdocumenten
  - b) Systeemdokument
  - c) Gebruikershandleiding
  - d) Technische/onderhoudshandleiding
  - e) Algemene projectdocumenten

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

### 3.11 Schadeherstel en vandalisme

1. Het melden en afhandelen van schades geschiedt overeenkomstig hetgeen in het DAP (bijlage G) wordt vastgesteld.
2. Tussen Opdrachtgever en wegbeheerders is afgesproken dat herstel van schades door Externe oorzaken, limitatief zijn (max. is twee keer total loss per kalenderjaar per Haltesysteem). Bij overschrijding van dit aantal is er sprake van excessieve schade. Voor herstel van schade door Externe oorzaken treedt Opdrachtgever altijd in overleg met Opdrachtnemer. Per schadegeval stelt Opdrachtnemer binnen twee Werkdagen een schaderapport en offerte voor herstel op en voorziet zij, daar waar nodig, in een proces verbaal van de politie. In het geval van excessieve schade zal Opdrachtgever met deze informatie het gesprek aangaan met de wegbeheerder om te overleggen hoe schade in de toekomst te voorkomen is. Dit overleg kan resulteren in een aanvullende vergoeding door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voor het herstellen van het Haltesysteem of het besluit af te zien van herstel en het Haltesysteem op deze locatie te verwijderen.
3. In het geval van schades door Externe oorzaken moet Opdrachtnemer uiterlijk 2 Werkdagen na melding een kostenopgaaf (conform de prijzen uit de Inschrijfstaat (Bijlage B)) en een planning voor herstel leveren, ter goedkeuring aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen organisatie.

### 3.12 (Ver-)plaatsen en verwijderen Haltesystemen

1. In het geval van gewenste/noodzakelijke verplaatsingen of verwijderingen moet Opdrachtnemer uiterlijk 5 Werkdagen na melding/verzoek een kostenopgaaf en planning voor deze verplaatsing leveren ter goedkeuring aan Opdrachtgever.
2. Gedurende de looptijd van deze Beheerovereenkomst moet het mogelijk zijn om extra Haltesystemen te laten (ver-)plaatsen of te laten verwijderen. Verrekening van de (beheer)kosten van extra ge- en verplaatste of verwijderde Haltesystemen vindt plaats op basis van de prijzen uit de Inschrijfstaat (Bijlage B).
3. Na het aflopen van deze Beheerovereenkomst dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever alle op dat moment geïnstalleerde Haltesystemen te verwijderen, op te slaan op een door Opdrachtgever aan te wijzen locatie of te recyclen en de ondergrond in de

oorspronkelijke staat terug te brengen. Alle kosten die met het herstellen van de ondergrond en het verwijderen en transport voor opslag of recyclen van de Haltesystemen gemoeid zijn, dienen te worden opgenomen in de kosten voor het verwijderen van een Haltesysteem. Verrekening van de te verwijderen Haltesystemen vindt plaats op basis van de prijzen uit de Inschrijfstaat (Bijlage B).

4. Uiterlijk drie maanden na verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer een planning te overleggen waarin per Haltesysteem is aangegeven op welke datum deze wordt uitgeschakeld en verwijderd. De maximale doorlooptijd van het verwijderen en afvoeren van alle Haltesystemen mag drie maanden bedragen.

## 4. Prestatie-eisen

De Beschikbaarheid en prestatie-eisen van de Haltesystemen worden gerapporteerd aan de hand van de in artikel 5 beschreven managementrapportages.

### 4.1 Beschikbaarheid

1. Opdrachtnemer garandeert dat vanaf het moment van Oplevering de gemiddelde Beschikbaarheid van alle Haltesystemen ten aanzien waarvan Oplevering heeft plaatsgevonden voldoet aan de waarde in de Beheervariabelen (bijlage F1).
2. De gemiddelde Beschikbaarheid van alle Haltesystemen, zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel, wordt elk maand bepaald door het rekenkundig gemiddelde te nemen van de Beschikbaarheid van alle Haltesystemen die de gehele maand operationeel waren/hadden moeten zijn. Haltesystemen die gedurende de maand worden toegevoegd of verwijderd tellen niet mee in de gemiddelde Beschikbaarheid.
3. De Beschikbaarheid van elk Haltesysteem zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel wordt elke maand bepaald door de volgende formule:

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

waarbij:

*b = de Beschikbaarheid in procenten afgerond op 2 decimalen.*

*t = de beschikbare tijd binnen de Service-uren in minuten per Beheerperiode.*

*d = de tijd dat het Haltesysteem een Storing van de storingscategorie HOOG kende binnen de Service-uren, cumulatief over de gehele periode in minuten.*

4. Voor elke maand dat niet wordt voldaan aan de eis in lid 1 van dit artikel is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd aan Opdrachtgever van: Euro 250,- voor elke 0,10 % dat de gemiddelde Beschikbaarheid lager is dan het gestelde minimum.

### 4.2 Storingen

#### 4.2.1 Storing categorie HOOG

1. Opdrachtnemer garandeert dat elk Haltesysteem niet meer dan het aantal Storingen kent van de categorie HOOG per maand, zoals opgenomen in de Beheervariabelen (Bijlage F1). Storingen die ontstaan én weer zijn opgelost in de periode 1:00 tot 6:00 uur tellen niet mee.
2. Indien in een maand niet wordt voldaan aan lid 1 van dit artikel is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd aan Opdrachtgever van: Euro 100,- voor elke Storing per Haltesysteem die in de maand meer is opgetreden dan het gestelde maximum.
3. Opdrachtnemer garandeert dat geen enkele Storing van de categorie HOOG langer duurt dan de opgegeven storingsduur in de Beheervariabelen (Bijlage F1). De duur van een Storing wordt vastgesteld in minuten en afgerond naar gehele uren op het moment dat de Storing is opgelost en telt mee in de maand waarin dat moment is gelegen.
4. Voor elke Storing in een maand die niet voldoet aan lid 3 van dit artikel is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd aan de Opdrachtgever van: Euro 100,- per gebeurtenis plus Euro 50,- per dag dat de Storing langer duurt dan het gestelde maximum.
5. In het DAP (Bijlage G) is uitgewerkt welk type incidenten onder de categorie HOOG vallen. Het betreft hier storingen die hoge urgentie hebben om op te lossen, omdat deze onveilig zijn of grote verhindering kent van de kernfunctionaliteit van een Haltesysteem.

#### 4.2.2 Storing categorie LAAG

1. Opdrachtnemer garandeert dat elk Haltesysteem niet meer dan het aantal Storingen kent van de categorie LAAG per maand, zoals opgenomen in de Beheervariabelen (Bijlage F1). Storingen die ontstaan én weer zijn opgelost in de periode 1:00 tot 6:00 uur tellen niet mee.
2. Indien in een maand niet wordt voldaan aan lid 1 van dit artikel is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd aan Opdrachtgever van: Euro 25,- voor elke Storing per Haltesysteem die in de maand meer is opgetreden dan het gestelde maximum.
3. Opdrachtnemer garandeert dat geen enkele Storing van de categorie LAAG langer duurt dan de opgegeven storingsduur in de Beheervariabelen (Bijlage F1). De duur van een Storing wordt vastgesteld in minuten en afgerond naar gehele uren op het moment dat de Storing is opgelost en telt mee in de maand waarin dat moment is gelegen.
4. Voor elke Storing in een maand die niet voldoet aan lid 3 van dit artikel is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd aan de Opdrachtgever van: Euro 15,- plus Euro 15,- per dag dat de Storing langer duurt dan het gestelde maximum.
5. Er is sprake van een Storing van de categorie LAAG, indien het Haltesysteem functioneert als is bedoeld, maar er beperkte (cosmetische) tekortkomingen zijn die een geringe of geen invloed hebben op de informatievoorziening naar de reiziger. In het DAP (Bijlage G) is uitgewerkt welk type incidenten onder de categorie LAAG vallen.

#### 4.2.3 Externe oorzaken

1. Storingen veroorzaakt door Externe oorzaken zijn uitgesloten van de berekening en tellen niet mee in de berekening van de Beschikbaarheid en aantallen Storingen gedurende de eerste 2 Werkdagen na de dag waarop de Storing is gemeld, plus het aantal dagen dat Opdrachtgever, al dan niet in samenwerking met de wegbeheerder, netbeheerder of DOVA, nodig heeft voor het verstrekken van de reparatieopdracht of reparatie die in haar domein ligt en maximaal 7 dagen voor Opdrachtnemer om de Storing te verhelpen (in acht nemend dat het herstel geen relatie kent met werkzaamheden van een netbeheerder).
2. Externe oorzaken zijn specifiek niet:
  - a) Lekkage;
  - b) Kortsluiting en andere tekortkomingen van de behuizing;
  - c) Uitval van de apparatuur, software of communicatienetwerken van derden;
  - d) Indirecte schade ten gevolgen van een van de bovengenoemde oorzaken.

#### 4.2.4 Organisatie bij Storingen

1. Het totaal van de boetes is maximaal gelijk aan de verschuldigde beheervergoeding in de betreffende maand.
2. Opdrachtnemer zal elke Storing, na aanmelding via de eigen servicedesk, tussen 6.00 en 22.00 uur binnen 4 uur (HOOG of LAAG) in behandeling nemen.
3. Opdrachtnemer zal ten behoeve van Opdrachtgever een registratie bijhouden van de storingsmeldingen met betrekking tot de Haltesystemen en ter beschikking stellen aan een (externe) Dashboardfunctie. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever in kennis stellen van de binnengekomen storingsmeldingen en de wijze waarop de Storingen door Opdrachtnemer zijn afgehandeld.
4. Per kwartaal vindt op verzoek van Opdrachtgever overleg plaats tussen Partijen over de nakoming van deze Beheervereenkomst en de Beheervariabelen (Bijlage F1) op basis van de managementrapportage per Beheerperiode door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt

de verslaglegging van dit overleg. Opdrachtnemer kan geen kosten in rekening brengen voor deelname aan, voorbereiding van en verslaglegging van het overleg. Zo nodig vinden er ten gevolge van het overleg aanpassingen plaats in deze Beheerovereenkomst.

5. Afspraken, die door de contactpersonen van Partijen zijn gemaakt en wederzijds schriftelijk zijn bevestigd, zullen gelden als aanvulling of wijziging van deze Beheerovereenkomst. Minimaal één keer per jaar worden de afgesproken wijzigingen geconsolideerd tot een nieuwe versie van deze Beheerovereenkomst.
6. Partijen garanderen over en weer dat de personen die namens hen aan overleg deelnemen bevoegd zijn afspraken te maken, welke afwijken van deze Beheerovereenkomst.

#### 4.3 Matrix incidenten/problemen en oplostijden

De verschillende typen storingscategorieën en oplostermijnen zijn genoemd in het DAP (Bijlage G) en de Beheervariabelen (Bijlage F1).

## 5 Rapportages

1. Gedurende de looptijd van deze Beheerovereenkomst moet Opdrachtnemer een managementrapportage per Beheerperiode over de werking van de in beheer zijnde Haltesystemen leveren. De kosten van deze managementrapportages worden geacht deel uit te maken van de reguliere beheerkosten.
2. Opdrachtnemer moet per Beheerperiode een managementrapportage leveren die minimaal de volgende overzichten moet bevatten:
  - a) Een opsomming van alle storingsmeldingen, met minimaal per melding; het Display-ID, de haltenaam, unieke haltenummer (NL:Q), de datum en het tijdstip van de start van de Storing (zoals geregistreerd in het Haltesysteem of incidentenbeheertool), de datum en het tijdstip van het eind van de Storing (zoals geregistreerd in het Haltesysteem of incidentenbeheertool), de storingsoorzaak en de storingscategorie. Deze opsomming dient als basis genomen te worden voor alle onderstaande rapporten.
  - b) De lijst met de Haltesystemen die in de maand operationeel waren, Haltesystemen die op voorraad liggen, de Haltesystemen die zijn opgeleverd en die zijn verwijderd.
  - c) De gerealiseerde gemiddelde Beschikbaarheid van de Haltesystemen, conform deze Beheerovereenkomst, in de maand en cumulatief in het kalenderjaar (13 maanden), gesorteerd van laag naar hoog op de Beschikbaarheid in de maand.
  - d) Een lijst met het aantal en type Storingen per Haltesysteem in de maand en cumulatief in het kalenderjaar (13 maanden), gesorteerd van hoog naar laag op het aantal Storingen in de maand.
  - e) Een lijst met alle Storingen die langer geduurd hebben dan vermeld in artikel 4.2, gesorteerd van hoog naar laag op de Storingduur.
  - f) De gerealiseerde Beschikbaarheid van het datacommunicatienetwerk in de maand en cumulatief in het kalenderjaar (13 maanden).
  - g) Een lijst met de Storingduur (som van de duur van alle Storingen in de maand) per Haltesysteem, gesorteerd op Storingduur.
  - h) Per Storing een korte beschrijving van de oorzaak.
  - i) Een opsomming van schades veroorzaakt door Externe oorzaken inclusief hersteltijd.
  - j) Een verslag van alle (verzoeken) voor mutaties en de uitvoering daarvan.
  - k) Een verslag van de reiniging van de Haltesystemen, zoals gesteld in artikel 3.4.2, lid 2.
  - l) Een tabblad met de beheerprijzen van de betreffende Beheerperiode, aangevuld met de financiële consequenties door te lage Beschikbaarheid en aantallen Storingen. In dit overzicht worden ook de opslagkosten inzichtelijk gemaakt.
  - m) Een overzicht van alle in voorraad zijnde onderdelen en Haltesystemen.
  - n) Alle in het PvE, de inschrijving (bijlage XX) en het DAP (Bijlage G) genoemde te rapporteren zaken.
3. De managementrapportage moet door Opdrachtnemer worden geleverd als Excel bestand.
4. Alle brondata waarop de managementrapportages gebaseerd zijn, moet via een leesbaar en gedocumenteerd formaat beschikbaar worden gesteld door Opdrachtnemer.
5. De brondata en meetgegevens, die voor deze rapportages benodigd zijn, worden in het DAP nader toegelicht.

6. Ten laste van de uitvoering van de installatieverantwoordelijke, inspecteert Opdrachtnemer minimaal één keer per jaar de elektra installaties conform de eisen uit de NEN 3140+A3:2019. Opdrachtnemer rapporteert hier jaarlijks over.
7. Ten laste van de controle op de lichtintensiteit, inspecteert Opdrachtnemer minimaal één keer per jaar de Haltesystemen. Opdrachtnemer rapporteert hier jaarlijks over.
8. Ten laste van de controle ten behoeve van de conservering van de Haltesystemen, inspecteert Opdrachtnemer minimaal één keer per jaar de Haltesystemen. Opdrachtnemer rapporteert hier jaarlijks over.

## 6 Financiële bepalingen

### 6.1 Prijs van het beheer en onderhoud, facturering en betaling

1. Opdrachtnemer garandeert de correcte werking van de Haltesystemen gedurende de looptijd van deze Beheerovereenkomst tegen de prijzen in de Inschrijfstaat (Bijlage B) en de tarieven en condities zoals gevraagd in het Programma van Eisen (Bijlage H). Eventueel herstel naar aanleiding van vandalisme en aanrijdschades (Externe oorzaken) worden door Opdrachtgever vergoed tegen de stuksprijzen in de Inschrijfstaat (Bijlage B).
2. De beheer- en onderhoudskosten worden door Opdrachtnemer per Beheerperiode achteraf in rekening gebracht. De kosten per maand bestaan uit:
  - a) de vaste beheer- en onderhoudskosten voor de Haltesystemen zoals vermeld in de Inschrijfstaat (Bijlage B), gebaseerd op het aantal Haltesystemen van een bepaald type dat gedurende de gehele maand operationeel is geweest, vermenigvuldigd met de beheer- en onderhoudskosten voor het betreffende type Haltesysteem of audiosysteem, zoals vermeld in de Inschrijfstaat (Bijlage B);
  - b) additionele kosten voor uitgevoerd beheer en onderhoud als gevolg van herstel van schades door aanrijdingen of vandalisme;
  - c) het aantal manuren dat Opdrachtnemer, na goedkeuring door Opdrachtgever, heeft besteed aan het beheer en onderhoud van het systeem voor zover deze werkzaamheden niet vielen onder de verplichtingen van Opdrachtnemer in deze Beheerovereenkomst, vermenigvuldigd met het vooraf overeengekomen uurtarief;
  - d) de opgelegde boetes (minus).
3. De prijzen inzake het beheer en onderhoud, zoals genoemd in de Inschrijfstaat (Bijlage B), zijn vast en gelden als maximumprijzen tot 31 december 2027. Voor elk volgend kalenderjaar mag Opdrachtnemer de betreffende prijzen alleen verhogen c.q. verlagen op onderstaande wijze.

*Opdrachtnemer mag de beheerprijzen per type Haltesysteem en de stuksprijzen (na 1 januari 2028) per kalenderjaar indexeren. Dit op basis van de bij het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde jaar-indexcijfer, zijnde: Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, waarbij het cijfer van het jaar 2020 op 100 wordt gesteld. (2020=100). De methode: nieuwe prijsindex (januari nieuw kalenderjaar) / oude prijsindex (januari vorig kalenderjaar) x 100 - 100 = % verandering. Dit percentage wordt gebruikt om de prijzen in het nieuwe kalenderjaar te indexeren. Voordat de indexatie wordt toegepast dient Opdrachtnemer de rekenwijze te laten controleren en laten goedkeuren door Opdrachtgever.*
4. Opdrachtnemer levert maandelijks een conceptfactuur per Provincie aan. Conceptfacturen worden door Opdrachtnemer verstuurd naar de "Strategisch Manager" van Opdrachtgever zoals bedoeld in het DAP (Bijlage G). De "Strategisch Manager" controleert de conceptfacturen op volledigheid, correctheid en op verwerking van de boeteclausules. Daarnaast controleert de "Strategisch Manager" de door Opdrachtnemer op te leveren rapportages zoals bedoeld in artikel 5 van deze Beheerovereenkomst.
5. Na akkoord van de "Strategisch Manager" op een conceptfactuur, verstuurt Opdrachtnemer de factuur naar de betreffende Provincie conform de bij die Provincie geldende processen. Opdrachtnemer verstuurt een kopie van iedere factuur naar de "Strategisch Manager".
6. Op alle facturen dient het aan deze Opdracht toegekende verplichtingnummer te worden vermeld door Opdrachtnemer.

7. Facturen zonder vermelding van het opdrachtnummer en verplichtingsnummer worden door Opdrachtgever niet in behandeling genomen.
8. Opdrachtgever zal de verschuldigde bedragen, indien gefactureerd overeenkomstig voorgaande factureringsafspraken, binnen dertig dagen na factuurdatum van de betreffende factuur voldoen. Betaling van een ingediende factuur impliceert op zichzelf geen acceptatie van het geleverde resultaat.
9. Niet betaling door Opdrachtgever van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
10. Opdrachtgever is gerechtigd de betaling op te schorten of gedeeltelijk op te schorten, indien Opdrachtnemer in verzuim verkeert met de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van deze Beheerovereenkomst of de verleende opdracht voor meerwerk zoals bedoeld in artikel 6.2.
11. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd door Opdrachtnemer verzonden facturen en rapporten door een door Opdrachtgever aan te wijzen accountant als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 BW op inhoudelijke juistheid te doen controleren. Opdrachtnemer zal de betrokken accountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze verlangt. De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen en rapporten is vereist. De accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan Partijen uitbrengen.
12. De kosten van het accountantsonderzoek zoals bedoeld in lid 11 komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit dit onderzoek blijkt dat een of meerdere facturen en/of rapporten niet juist of onvolledig zijn.

## 6.2 Meerwerk

- 1 Op meerwerk is het bepaalde in deze Beheerovereenkomst van toepassing.
- 2 Meer- en minderwerk betrekking hebbend op Zaken en/of werkzaamheden die in de Inschrijfstaat (Bijlage B) staan vermeld, worden verrekend op basis van de prijzen in de Inschrijfstaat. Indien meerwerk ziet op Zaken en werkzaamheden die niet in de Inschrijfstaat staan vermeld, stelt Opdrachtnemer op basis van een "open boek calculatie" (incl. staartposten en winst & risico) de daarvoor geldende prijs vast, welke calculatie door Opdrachtnemer wordt overgelegd aan Opdrachtgever. Op eerste verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de inkoopfacturen met betrekking tot laatstgenoemd meerwerk te overleggen aan Opdrachtgever.
- 3 Ter vervulling van zijn inlichtingenplicht licht Opdrachtnemer de Opdrachtgever tijdig in over de financiële gevolgen en risico's verbonden aan het stellen van andere of aanvullende eisen, het uitstellen of wijzigen van beslissingen en/of het Project en het optreden van omstandigheden, waarmee bij het aangaan van deze Beheerovereenkomst geen rekening is gehouden.
- 4 Opdrachtgever zal kosten verbonden aan enig meerwerk niet vergoeden, tenzij Opdrachtgever voorafgaand aan de levering van de betreffende prestaties daartoe schriftelijk opdracht heeft verstrekt aan Opdrachtnemer. Betaling van meerwerk kan niet worden aangemerkt als erkenning van de verschuldigdheid van die betaling.
- 5 Opdrachtgever is geen vergoeding verschuldigd inzake meerwerk dat niet door Partijen schriftelijk overeengekomen is.

6. Indien meerwerk ziet op het door Opdrachtnemer leveren van zaken dan vindt eigendomsoverdracht plaats bij (eerste deel-)betaling voor de betreffende zaken door Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

## 7. Overdracht van rechten en verplichtingen

1. Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Beheerovereenkomst en die daaruit voortvloeien - in welke vorm dan ook, onderaanneming daarbij inbegrepen - zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij aan een derde over te dragen.
2. Partijen staan er over en weer voor in dat bij de overdracht van de organisatie van één der Partijen aan een derde of bij overdracht van de zeggenschap over één der Partijen aan een derde, de rechten en verplichtingen zoals vastgelegd in deze Beheerovereenkomst ongewijzigd door deze derde worden overgenomen.

## 8. Onderaanneming

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

## 9. Niet toerekenbare tekortkoming (overmacht)

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

## 10. Tekortkoming en ontbinding

1. De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen uit deze Beheerovereenkomst is verplicht de schade die de andere Partij daardoor lijdt te vergoeden. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt het voorgaande slechts toepassing met inachtneming van hetgeen in deze Beheerovereenkomst dan wel in de wet is bepaald betreffende het verzuim van de tekortschietende Partij. In dat kader treedt het verzuim van de tekortschietende Partij in, wanneer die Partij schriftelijk in gebreke is gesteld door de andere Partij waarbij de tekortschietende Partij een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen die termijn uitblijft. Het verzuim van de tekortschietende Partij treedt zonder ingebrekestelling in wanneer die Partij een overeengekomen fatale termijn niet nakomt of indien de andere Partij uit een mededeling van de tekortschietende Partij moet afleiden dat zij in de nakoming van deze Beheerovereenkomst zal tekortschieten. Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan een tekortkoming door Opdrachtnemer indien Opdrachtgever uitdrukkelijk en schriftelijk met de betreffende tekortkoming heeft ingestemd.
2. Onverminderd enig ander recht van Opdrachtgever inzake ontbinding is Opdrachtgever gerechtigd, zonder dat terzake een ingebrekestelling is vereist, deze Beheerovereenkomst schriftelijk te ontbinden indien:
  - a) Opdrachtnemer (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of hem (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
  - b) Opdrachtnemer faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
  - c) de onderneming van Opdrachtnemer wordt geliquideerd;
  - d) Opdrachtnemer zijn huidige onderneming staakt;
  - e) op (een aanmerkelijk deel van) het vermogen van de Opdrachtnemer beslag wordt gelegd en het beslag niet binnen één maand wordt opgeheven;
  - f) Opdrachtnemer anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit deze Overeenkomst na te kunnen komen;
  - g) hem na gunning feiten of omstandigheden bekend worden die in relatie staan tot de onderneming of persoon van Opdrachtnemer en die, waren zij bekend geweest of hadden deze zich voorgedaan voor het tijdstip van opdrachtverlening, aanleiding hadden gegeven de opdracht niet te gunnen.
3. De kosten van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke maatregelen, waaronder in ieder geval begrepen zijn incassokosten en kosten van rechtskundige bijstand, door een Partij gemaakt in verband met het verkrijgen van voldoening van een schadevergoedingsvordering op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Beheerovereenkomst door de andere Partij en/of ontbinding van deze Beheerovereenkomst, zijn voor rekening van laatstgenoemde Partij, met uitzondering van de ingevolge een eventuele rechterlijke beslissing door die Partij te betalen proceskosten.
4. Indien Opdrachtgever gerechtigd is de Implementatieovereenkomst te ontbinden is Opdrachtgever tevens gerechtigd om deze Beheerovereenkomst te ontbinden.

## 11. Wijziging, geschillen en ontbinding bij gewijzigde omstandigheden

1. Bij een geschil kunnen Partijen met elkaar in overleg treden omtrent mogelijke oplossingen van het geschil. Met instemming van beide Partijen kan ten behoeve van het oplossen van het geschil een onafhankelijke deskundige worden ingeschakeld.
2. Partijen stellen een procedure vast om tot het oplossen van geschillen te komen.
3. Indien de in lid 1 en 2 genoemde stappen niet worden gevolgd of niet leiden tot een oplossing, dan zal elk geschil, betreffende de uitleg en/of uitvoering van het in het Programma van Eisen (Bijlage G) beschreven Project, de toepassing van deze Beheerovereenkomst, alsmede elk ander geschil ter zake van of in verband met deze Beheerovereenkomst, hetzij juridisch, hetzij feitelijk, geen uitgezonderd, ter beslechting aan de rechtbank Noord-Holland, zittingsplaats Haarlem, worden voorgelegd.
4. De bevoegde rechter kan, op vordering van een der Partijen, de gevolgen van deze Beheerovereenkomst wijzigen of deze geheel of gedeeltelijk ontbinden op grond van onvoorziene omstandigheden welke van dien aard zijn dat de andere Partij naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van deze Beheerovereenkomst niet mag verwachten. Aan de wijziging of ontbinding kan terugwerkende kracht worden verleend.
5. Een wijziging of ontbinding wordt niet uitgesproken, voor zover de omstandigheden krachtens de aard van deze Beheerovereenkomst of de in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komen van degene die zich erop beroept.

## 12. Verzekering

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

## 13. Internationale sociale voorwaarden

Opdrachtnemer leeft de Internationale Sociale Voorwaarden na conform het gestelde in het programma van eisen.

## 14. Social Return

1. Opdrachtnemer is verplicht minimaal 5% van de gemiddelde uitvoeringskosten aan te wenden aan SROI-inspanningen. Eventuele SROI-overwaarde mag meegenomen worden naar een volgend contractjaar.
2. Voor het bepalen van de waarde van de inspanningen in SROI worden minimaal de waarden, zoals vermeld in de Inschrijvingsleidraad (tabel bouwblokken) opgenomen. Eventueel aangevuld met door Opdrachtgever vastgestelde waarde voor een maatschappelijke activiteit.

3. Gedurende de looptijd van deze Beheerovereenkomst levert Opdrachtnemer, de in het plan van aanpak opgenomen, rapportage(s) aan het Social Return Coördinatiepunt inclusief bewijsstukken, conform de afspraken die hierover in het plan van aanpak, inclusief de eventuele wijzigingen hierop, zijn gemaakt.
4. De definitieve hoogte van de SROI-verplichting wordt berekend over de door Opdrachtnemer onder deze Beheerovereenkomst gefactureerde omzet en geschiedt aan het einde van de looptijd van deze Beheerovereenkomst.
5. Uiterlijk binnen 2 (twee) maanden, of zoveel eerder als in het plan van aanpak is afgesproken, na het einde van de looptijd van deze Beheerovereenkomst levert Opdrachtnemer een eindrapportage (inclusief bewijsstukken) aan het Social Return Coördinatiepunt conform de afspraken in het plan van aanpak.
6. Het Social Return Coördinatiepunt is bevoegd om de rapportages te verifiëren. Opdrachtnemer verleent daartoe zijn volledige medewerking. Eventuele kosten voortvloeiend uit deze medewerking kunnen niet op Opdrachtgever verhaald worden.
7. Het Social Return Coördinatiepunt is bevoegd om inspanningen die niet vooraf zijn goedgekeurd, niet mee te rekenen in het kader van de SROI-verplichting. De bewijslast om deze goedkeuring achteraf te verkrijgen berust bij Opdrachtnemer.

## 15. Orde, veiligheid en milieu

1. Opdrachtnemer en zijn werknemers, evenals door hem ingeschakelde derden, zijn gehouden wettelijke voorschriften in acht te nemen. Dit geldt uitdrukkelijk voor veiligheids-, gezondheids-, duurzaamheids- en milieuvoorschriften, waaronder begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden.
2. Eventuele bedrijfsvoorschriften en reglementen van de (weg)beheerder waar apparatuur geïnstalleerd wordt, bijvoorbeeld op het gebied van veiligheid, gezondheid, duurzaamheid en milieu, dienen - indien van toepassing - te worden opgevolgd door Opdrachtnemer en zijn werknemers, evenals door hem ingeschakelde derden.
3. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate verwijdering van afval van de geleverde Zaak, dat bij de aflevering, installatie of montage ontstaat c.q. resteert.

## 16. Bepalingen in verband met de wet Bibob

1. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, met inachtneming van het daaromtrent in de wet bepaalde, deze Beheerovereenkomst te ontbinden, indien volgens Opdrachtgever een advies van het Landelijk Bureau Bibob daartoe aanleiding geeft.
2. Opdrachtgever is in ieder geval gerechtigd om de in artikel 8 bedoelde schriftelijke toestemming inzake het door Opdrachtnemer inschakelen van een onderaannemer niet te verlenen indien - met inachtneming van het in de wet Bibob bepaalde - volgens Opdrachtgever een advies van het Landelijk Bureau Bibob daartoe aanleiding geeft of indien uit een eigen integriteitsonderzoek feiten of omstandigheden bekend worden die in relatie staan tot de onderneming of persoon van de onderaannemer die daartoe aanleiding geven.
3. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer een compleet overzicht van door haar ingezette en nog in te zetten onderaannemers aan Opdrachtgever verschaffen.

4. Opdrachtgever is gerechtigd verandering van onderaannemer(s) van Opdrachtnemer te verlangen indien:
  - a. volgens Opdrachtgever een advies van het Landelijk Bureau Bibob daartoe aanleiding geeft, of,
  - b. hem na gunning feiten of omstandigheden bekend worden die in relatie staan tot de onderneming of persoon van de onderaannemer(s) en die, waren zij bekend geweest of hadden deze zich voorgedaan voor het tijdstip van opdrachtverlening c.q. verlening van toestemming voor onderaannemer(s), aanleiding hadden gegeven de onderaannemer(s) te weigeren. In het geval Opdrachtgever hiertoe overgaat, heeft Opdrachtnemer geen recht op welke vorm van schadevergoeding dan ook.

## 17. Wet aanpak schijnconstructies

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

## 18. Wet arbeid vreemdelingen

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

## 19. Wet ketenaansprakelijkheid

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

## 20. Slotbepalingen

1. Kennisgevingen die Partijen op grond van deze Beheerovereenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats door de daartoe door Partijen aangewezen contactpersonen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

2. Partijen zullen aan elkaar noch aan derden aanbieden, noch van derden vragen, accepteren of toegezegd krijgen, voor henzelf of de andere Partij, enige schenking, beloning, compensatie of profijt van welke aard dan ook die uitgelegd kan worden als een onwettige praktijk op straffe van ontbinding van deze Beheerovereenkomst, onverminderd het recht van Opdrachtgever op schadevergoeding.
3. Eventuele persberichten of publieke aankondigingen in verband met de inhoud en uitvoering van deze Beheerovereenkomst zullen zoveel mogelijk door Partijen in onderling overleg (en zoveel mogelijk gezamenlijk) worden gedaan.
4. Door ondertekening verklaart en staat Opdrachtnemer ervoor in dat voor het Project noch hij, noch enig personeelslid, noch - in geval van uitbesteding/onderaanneming - degene aan wie wordt uitbesteed dan wel de onderaannemer, noch hun personeel betrokken zijn geweest bij overleg of afspraken met andere gegadigde ondernemingen, strijdig zou kunnen zijn met de Europese en/of nationale wet- en regelgeving inclusief de mededinging.
5. Door ondertekening verklaart en staat Opdrachtnemer ervoor in dat voor het Project noch hij, noch enig personeelslid, noch - in geval van uitbesteding/onderaanneming - degene aan wie wordt uitbesteed dan wel de onderaannemer, noch hun personeel enig voordeel in welke vorm dan ook heeft toegezegd, aangeboden of verschaft c.q. zal toezeggen, aanbieden of verschaffen aan bestuurders, vertegenwoordigers of personeel van Opdrachtgever.
6. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na het eindigen dan wel beëindigen van deze Beheerovereenkomst voort te duren, blijven na dat moment bestaan. Tot deze verplichtingen behoren in ieder geval: vrijwaring voor schending van intellectuele eigendomsrechten, garanties, aansprakelijkheid, geheimhouding, geschillen en toepasselijk recht.

## Ondertekening

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud,

Namens Opdrachtgever op **d.d. Datum** te **Plaats**,

### **Naam**

Handtekening gemachtigde,

Namens **Opdrachtnemer** op \_\_\_\_\_ te **Plaats**,

### **Naam**

Handtekening gemachtigde,

## Bijlagen

Begrippenlijst - zie Inschrijvingsleidraad  
Bijlage B: Inschrijfstaat  
Bijlage F: Beheerovereenkomst (v1.0) - Dit document  
Bijlage F1: Beheervariabelen  
Bijlage G: Dossier Afspraken en Procedures (v1.0)  
Bijlage H: Programma van Eisen  
Bijlage I: ARBIT 2022  
Bijlage XX: Offerte Opdrachtnemer  
Bijlage XX: Nota van Inlichtingen