

# Raamovereenkomst

Europese aanbesteding  
Multifunctionals



Datum: XXXX

## Inhoudsopgave

ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN .....	4
ARTIKEL 2 VOORWERP VAN OVEREENKOMST .....	5
ARTIKEL 3 AANVANG EN DUUR VAN OVEREENKOMST .....	7
ARTIKEL 4 LEVERING EN GEBRUIKSKLAAR OPSTELLEN .....	7
ARTIKEL 5 INSTRUCTIE.....	9
ARTIKEL 6 WIJZE VAN GEBRUIK .....	9
ARTIKEL 7 ONDERHOUD EN REPARATIE.....	9
ARTIKEL 8 OPLOSTIJD STORING .....	10
ARTIKEL 9 BESCHIKBAARHEID.....	10
ARTIKEL 10 REACTIE- EN OPLOSTIJD BIJ STORINGEN .....	11
ARTIKEL 11 UITWIJKREGELING .....	11
ARTIKEL 12 RAPPORTAGE.....	12
ARTIKEL 13 REGISTRATIE VAN STORINGEN.....	12
ARTIKEL 14 REGISTRATIE VAN MULTIFUNCTIONALS EN PRODUCTIE .....	12
ARTIKEL 15 CONTROLE .....	12
ARTIKEL 16 CONVERSIE, BIJPLAATSING, RETOURNEREN, BEËINDIGING EN KOOP.....	13
ARTIKEL 17 SOFTWARE.....	14
ARTIKEL 18 EIGENDOMSRECHT .....	14
ARTIKEL 19 RISICO.....	15
ARTIKEL 20 GARANTIE .....	15

**DE ONDERGETEKENDEN:**

<Opdrachtgever>, statutair gevestigd te <plaats>, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam tekenbevoegde persoon>, in de functie van <functie>, hierna te noemen 'Opdrachtgever';

En

<Opdrachtnemer>, statutair gevestigd te <plaats>, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam tekenbevoegde persoon>, in de functie van <functie>, hierna te noemen 'Opdrachtnemer'.

**Gelet op:**

- De aanbesteding XXXX op <datum> is gepubliceerd op het publicatieplatform TenderNed;
- De aanbesteding is gebaseerd op Richtlijn 2014/24/EU, welke in Nederland is geïmplementeerd middels de Aanbestedingswet;
- De Opdrachtnemer met zijn Inschrijving, de inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitverhouding, heeft ingediend.

**VERKLAREN ALS VOLGT TE ZIJN OVEREENGEKOMEN:**

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen gebruikt die hieronder worden gedefinieerd. In de Overeenkomst worden deze begrippen met een hoofdletter geschreven:

- 1.1 Afdruk(ken):** op onderhavige Multifunctionals gerealiseerde kopieën en/of prints.
- 1.2 Afdrukprijs:** financiële vergoeding die Opdrachtgever betaalt aan Opdrachtnemer per gemaakte Afdruk. In de Afdrukprijs zijn de kosten opgenomen ter vergoeding van de afdrukmaterialen (waaronder toner), vervangingsonderdelen, alle onderhoud (zowel preventief als correctief) en service. Afdrukprijzen zijn exclusief papier, nietjes en andere materialen waarop wordt afgedrukt.
- 1.3 Afvalstoffen en gevaarlijke stoffen:** stoffen c.q. chemische afvalstoffen welke als zodanig zijn aangeduid in de Wet Milieubeheer.
- 1.4 Algemene (inkoop)voorwaarden:** Inkoopvoorwaarden Opdrachtgever.
- 1.5 Bijlage(n):** aanhangsels bij deze Overeenkomst en/of Nadere Opdracht(en), welke, na door beide partijen te zijn geparafeerd, deel uitmaken van deze Overeenkomst.
- 1.6 Software:** de door Opdrachtgever in samenhang met de Multifunctionals te gebruiken software en programmatuur.
- 1.7 Delen van de Multifunctionals:** één of meer Apparaten en/of één of meer accessoires.
- 1.8 Gebruiksklaar opleveren van Multifunctionals:**
  - 1.9.1** installatie van de Multifunctionals en daarbij behorende accessoires;
  - 1.9.2** implementatie van de benodigde Software;
  - 1.9.3** integratie van de (automatiserings-)processen;
  - 1.9.4** het instrueren van werknemers van de Opdrachtgever op de plaats waar de Multifunctionals is geïnstalleerd;
  - 1.9.5** het meedelen van de tellerstand van de Multifunctionals, na afloop van de Installatie, aan Opdrachtgever;
  - 1.9.6** de schriftelijke akkoordverklaring van Opdrachtgever met het vermeldde in sub 1.9.1 t/m sub 1.9.5.
- 1.9 Huurbedrag:** de financiële vergoeding die Opdrachtgever betaalt aan Opdrachtnemer voor de huur van Multifunctionals en opties (en eventueel daaraan gerelateerde hard-/software) gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Huurbedragen zijn uitgedrukt in maandelijkse termijnen, tenzij anders is overeengekomen.
- 1.10 Infrastructuur:** de automatiseringsomgeving, waarbinnen de Multifunctionals en Software dient te functioneren.
- 1.11 Installatie van de Multifunctionals:** het plaatsen, opstellen, afstellen, testen (tenzij anders overeengekomen) en het fysiek koppelen van de Multifunctionals in de aanwezige Infrastructuur.
- 1.12 Multifunctionals:** Alle door Opdrachtnemer in huur aangeboden en door Opdrachtgever geaccepteerde multifunctionele Multifunctionals en de daarbij behorende accessoires, al dan niet opgenomen en gekoppeld aan de Infrastructuur, welke over een standaard functionaliteit beschikt om

te kopiëren, printen en/of scannen. In voorkomende gevallen kan de multifunctionele Multifunctionals (standaard of optioneel) uitgerust zijn/worden met modules die onder meer faxen, scannen en e-mailen mogelijk maken.

- 1.13 Nadere Opdracht:** de op basis van deze Overeenkomst tot stand te komen aanvullende opdracht. De bepalingen van deze Overeenkomst hebben op een Nadere Opdracht gelding behoudens indien en voor zover in een Nadere Opdracht uitdrukkelijk schriftelijk van deze Overeenkomst wordt afgeweken.
- 1.14 Niet-Technische conversie:** het op verzoek van Opdrachtgever vervangen van Multifunctionals dat wegens gewijzigd gebruik niet meer aan de door Opdrachtgever gestelde eisen voldoet door passende Multifunctionals.
- 1.15 Onderhoud van Multifunctionals:** het preventieve onderhoud, de reparatiewerkzaamheden en de vervanging van onderdelen.
- 1.16 Organisatie-eenheid:** een locatie, vestiging of dependance die gelieerd is of onderdeel uitmaakt van de organisatie van Opdrachtgever.
- 1.17 Overeenkomst:** de in de navolgende artikelen vastgelegde bepalingen en voorwaarden geldend voor de huur van door Opdrachtnemer te verhuren Multifunctionals aan Opdrachtgever.
- 1.18 Personeel van Opdrachtgever:** het door Opdrachtgever op grond van deze Overeenkomst of Nadere Opdracht, ter beschikking te stellen personeel.
- 1.19 Personeel van Opdrachtnemer:** de door Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze Overeenkomst of Nadere Opdracht, in te schakelen personeelsleden en/of hulppersonen, welke krachtens deze Overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid zullen werken.
- 1.20 Reactietijd:** de tijdsperiode die ligt tussen het moment dat de Storing wordt gemeld door Opdrachtgever, tot het moment dat wordt aangevangen met het verhelpen van de Storing door een servicemonteur van de Opdrachtnemer, gemeten tijdens Werkdagen.
- 1.21 Software:** computerprogramma's benodigd voor de aansturing van digitale Multifunctionals welke zelfstandig of in een Infrastructuur kunnen functioneren.
- 1.22 Startconfiguratie:** totaal geleverde en geïnstalleerde Multifunctionals en Software, ingaand op de verschillende opleverdata conform Uitnodiging tot Inschrijving paragraaf 1.3.1.
- 1.23 Storing:** hinderlijke onderbreking of belemmering van het functioneren van de Multifunctionals.
- 1.24 Technische conversie:** het door Opdrachtnemer vervangen van een Multifunctional door een gelijkwaardig Multifunctional, wegens overmatige slijtage of het anderszins ondoenlijk worden van het plegen van onderhoud.
- 1.25 Werkdagen:** Maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur, behoudens algemeen erkende feestdagen.

## **Artikel 2 Voorwerp van Overeenkomst**

- 2.1** Opdrachtgever huurt van Opdrachtnemer de Multifunctionals. Opdrachtgever is gerechtigd aanvullende Multifunctionals te huren van Opdrachtnemer door hem een Nadere Opdracht te verstrekken. Een Nadere Opdracht komt tot stand zodra Opdrachtgever het van Opdrachtnemer

ontvangen en ondertekende opdrachtformulier heeft ondertekend. De Nadere Offerte en daarin opgenomen prijscalculatie moet voldoen aan, en mag niet minder gunstig zijn dan, de op basis van bijlage 4 ingediende Inschrijving en tarieven.

- 2.2** De Multifunctionals zal voldoen en minimaal blijven voldoen aan de gestelde eisen.
- 2.3** Opdrachtnemer heeft zich voor de plaatsing van de Multifunctionals op de hoogte gesteld van de omgeving van de Multifunctionals en heeft vastgesteld dat de omgeving voldoet aan de eisen die de Multifunctionals dienaangaande stelt.
- 2.4** Opdrachtnemer heeft zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van de Infrastructuur, gebruikte besturingsSoftware en overige Software. Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever dat de Multifunctionals, met behoud van alle functionaliteit, geschikt is om gebruikt te worden binnen de aanwezige Infrastructuur.
- 2.5** De bepalingen van deze Overeenkomst hebben gelding behoudens indien en voor zover in een Nadere Opdracht uitdrukkelijk schriftelijk van deze Overeenkomst wordt afgeweken. Wijzigingen en/of aanvullingen op deze Overeenkomst zijn geldend indien schriftelijk vastgelegd.
- 2.6** De volgende documenten en Bijlagen maken integraal deel uit van deze Overeenkomst:
- Verwerkersovereenkomst;
  - Bijlage 1: Nota(s) van inlichtingen;
  - Bijlage 2: Uitnodiging tot Inschrijving;
  - Bijlage 3: Inkoopvoorwaarden Opdrachtgever;
  - Bijlage 4: Inschrijving Opdrachtnemer.
  - Bijlage 5: Service level agreement Opdrachtnemer

Ingeval van strijdigheid tussen bepalingen in een van de documenten en/of Bijlagen geldt de volgende rangorde:

1. Verwerkersovereenkomst.
2. Overeenkomst.
3. Bijlage 1.
4. Bijlage 2.
5. Bijlage 3.
6. Bijlage 4
7. Bijlage 5.

Indien op grond van een lager gerangschikt document hogere (technische) voorwaarden worden gesteld, hebben de hogere (technische) eisen voorrang.

### **Artikel 3 Aanvang en duur van Overeenkomst**

- 3.1** Deze Overeenkomst treedt in werking op de dag van ondertekening met een initiële looptijd van XX (XX) jaar, welke ingaat op XX-XXXX-XXXX. Opdrachtgever heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van XX (XX) keer xxx (1) jaar.
- 3.2** De Overeenkomst wordt na de initiële looptijd, jaarlijks automatisch verlengd, tenzij Opdrachtgever uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële/dan geldende looptijd van de Overeenkomst, schriftelijk kenbaar maakt niet van de verlengingsoptie gebruik te maken. Bij verlengingen kunnen (beperkte) inhoudelijke wijzigingen worden doorgevoerd, mits het oorspronkelijke voorwerp van de Overeenkomst niet wezenlijk wordt gewijzigd.
- 3.3** Nadere Opdrachten kennen dezelfde expiratedatum als bedoeld in lid 3.1, tenzij anders overeengekomen. De voorwaarden van deze Overeenkomst blijven tijdens de duur van Nadere Opdrachten van toepassing.

### **Artikel 4 Levering en Gebruiksklaar Opstellen**

- 4.1** Opdrachtnemer zal Multifunctionals binnen vier (4) weken na een opdrachtverstrekking Gebruiksklaar Opstellen op de daarvoor bestemde plaats(en). Navolgende leveringen inzake (aanvullende) Multifunctionals dienen door Opdrachtnemer binnen de dan overeengekomen termijn op de overeengekomen plaats te zijn opgesteld.
- 4.2** Bij Nadere Opdrachten als bedoeld in lid 2.1 zal de datum van het Gebruiksklaar Opstellen in de Nadere Opdracht worden vastgelegd. Indien geen datum voor Gebruiksklare levering is overeengekomen, dient Opdrachtnemer de Multifunctionals binnen vier (4) weken na opdrachtverstrekking Gebruiksklaar op te stellen.
- 4.3** Opdrachtnemer is na overschrijding van de in lid 4.1 bedoelde termijn in gebreke wanneer verzuim is ingetreden, tenzij de Opdrachtnemer aantoont dat de overschrijding toerekenbaar is aan de Opdrachtgever. Verzuim van Opdrachtnemer treedt in na het versturen van een ingebrekestelling (6:82 BW) met daarin een redelijke termijn waarin Opdrachtnemer alsnog kan presteren alvorens verzuim in treedt.
- 4.4** Opdrachtgever heeft het recht zonder nadere ingebrekestelling een boete te heffen, indien Opdrachtnemer de Multifunctionals niet of niet tijdig Gebruiksklaar opstelt, tenzij Opdrachtnemer zorg draagt voor een adequate uitwijkmogelijkheid, gedurende een eventueel nader overeen te komen termijn. De termijn voor het Gebruiksklaar Opstellen van de Multifunctionals ingevolge lid 4.1 wordt met deze termijn verlengd. Indien binnen deze termijn de Multifunctionals niet Gebruiksklaar zijn opgesteld, heeft Opdrachtgever het recht, zonder nadere ingebrekestelling, alsnog een boete te heffen conform lid 4.5.
- 4.5** De boete bij het niet tijdig Gebruiksklaar Opstellen bedraagt per Werkdag vertraging, 10% van het maandelijkse Huurbedrag van de Multifunctional(s) die niet tijdig is/zijn geplaatst. Gedurende de

periode dat door Opdrachtnemer niet de overeengekomen Multifunctional(s) is/zijn geplaatst, is Opdrachtgever gevrijwaard van iedere vorm van financiële verplichtingen met betrekking tot de niet Gebruiksklaar Opgestelde Multifunctionals.

- 4.6** Een boete komt de Opdrachtgever toe onverminderd alle andere rechten en vorderingen, daaronder mede begrepen:
- 4.6.1** zijn vordering tot nakoming van de verplichting tot Gebruiksklaar Opstellen van de Multifunctionals;
  - 4.6.2** zijn recht op schadevergoeding;
  - 4.6.3** zijn recht op ontbinding, als bedoeld in Artikel 29 van deze Overeenkomst.
  - 4.6.4** zijn recht op ontbinding indien het niet Gebruiksklaar Opstellen meer dan drie (3) maanden voort duurt.
- 4.7** De in dit artikel bedoelde boete wordt onafhankelijk geheven van die bedoeld in Artikel 9 en Artikel 10 van deze Overeenkomst. De verrekening van de in dit artikel bedoelde boete vindt plaats middels een creditnota.
- 4.8** Afvalstoffen en gevaarlijke stoffen, waaronder begrepen alle verpakkingen, welke vrijkomen bij de installatie, het gebruik en Onderhoud vande Multifunctionals, moeten direct door de Opdrachtnemer worden afgevoerd en vervolgens in overeenstemming met de geldende milieuwetgeving opgeslagen en verwerkt/vernietigd worden.
- 4.9** Alle kosten van afvoeren, opslaan en verwerken/vernietigen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer en worden geacht in de genoemde prijzen en kosten te zijn begrepen. Opdrachtnemer zal desgevraagd en indien dit op grond van voornoemde wetgeving verplicht is gesteld, bewijzen overleggen van een verantwoorde afhandeling van afval.
- 4.10** Opdrachtnemer verstrekt in geval van een Nadere Opdracht als bedoeld in lid 2.1 schriftelijk aan Opdrachtgever twee (2) weken vóór het tijdstip van de plaatsing de specificaties de redelijkerwijs noodzakelijke voorwaarden, met betrekking tot de plaatsing van de Multifunctionals. Deze specificaties en voorwaarden kunnen onder meer betreffen: temperatuur, vochtigheid, stofvrijheid, warmteafgifte, opgenomen vermogen, netspanningseisen, vloerbelasting, afmetingen van de Multifunctionals en onderlinge afstand tussen de verschillende apparaten, rekening houdend met de voor de uitvoering van het Onderhoud benodigde ruimte. Alvorens tot plaatsing van de Multifunctionals zal worden overgegaan dient Opdrachtnemer ter plaatse onderzoek te verrichten met als doel vast te stellen of de Multifunctionals geplaatst kan worden. Indien Opdrachtnemer van oordeel is dat de omgeving van de Multifunctionals niet voldoet aan vermelde eisen, dient hij dit onverwijld schriftelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever te melden. Indien de kosten van de aanpassing van de omgeving van de Multifunctionals niet acceptabel zijn voor Opdrachtgever, is hij gerechtigd de Nadere Opdracht in te trekken, zonder dat Opdrachtgever daarvoor schadelijktig is. Opdrachtnemer draagt zorg voor het deugdelijk installeren van de Multifunctionals.

## **Artikel 5 Instructie**

- 5.1** Na het Gebruiksklaar Opstellen van Multifunctionals zal Opdrachtnemer op de plaats waar de Multifunctionals is geïnstalleerd, ten behoeve van een aantal door Opdrachtgever aan te wijzen personen met betrekking tot de bediening en het gebruik van de Multifunctionals direct een eenmalige instructie verzorgen, tenzij anders overeengekomen. Indien van toepassing zal ook instructie volgen van de meegeleverde Software die nodig is/zijn om vanaf de werkplek printopdrachten (of andersoortige opdrachten die gerelateerd zijn aan de Multifunctionals) te kunnen geven.
- 5.2** Opdrachtgever zal de hiervoor door hem aangewezen personen vrijmaken van andere werkzaamheden.

## **Artikel 6 Wijze van gebruik**

- 6.1** Opdrachtgever is verplicht de Multifunctionals overeenkomstig haar bestemming te gebruiken. Opdrachtgever is gerechtigd de Multifunctionals op zijn kosten door Opdrachtnemer binnen zijn locaties te doen verplaatsen, tenzij Opdrachtnemer hiertegen schriftelijk gegronde bezwaren op technisch gebied aanvoert.

## **Artikel 7 Onderhoud en reparatie**

- 7.1** Opdrachtnemer zal de Multifunctionals gedurende de looptijd van de Overeenkomst in Gebruiksklare toestand houden en alle daartoe noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden verrichten, waaronder begrepen het verhelpen van Storingen. Opdrachtnemer zal daartoe technisch service personeel op Werkdagen ter beschikking stellen.
- 7.2** Indien naar het uitsluitende oordeel van Opdrachtnemer het Onderhoud of reparatie niet ter plaatse uitgevoerd kan worden, zal Opdrachtnemer zorg dragen voor een adequate uitwijkmogelijkheid conform Artikel 11.
- 7.3** Opdrachtgever zal er zorg voor dragen dat de plaats waar de Multifunctionals wordt opgesteld en de toegang daartoe voldoen aan de ter zake door Opdrachtnemer schriftelijk verstrekte specificaties en gestelde voorwaarden. Opdrachtgever zal er dan ook zorg voor dragen dat de plaats waar de Multifunctionals is opgesteld gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft voldoen aan de specificaties en voorwaarden.
- 7.4** Opdrachtgever dient optredende Storingen met betrekking tot het functioneren van de Multifunctionals onverwijld aan Opdrachtnemer te melden.
- 7.5** De uitvoering van onderhoudswerkzaamheden komen niet voor rekening van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtnemer kan aantonen dat de Storingen feitelijk aantoonbaar het gevolg zijn van:
- 7.5.1** ondeskundig of verkeerd gebruik van de Multifunctionals door Opdrachtgever of;
  - 7.5.2** reparaties, welke zijn verricht door andere dan door Opdrachtnemer gemachtigde personen.
- 7.6** In de in lid 7.5 genoemde gevallen verricht Opdrachtnemer de genoemde werkzaamheden tegen aan Opdrachtgever in rekening te brengen kosten. Deze kosten zullen worden berekend op basis van de

geldende tarieven van Opdrachtnemer. Desgevraagd geeft Opdrachtnemer aan Opdrachtgever inzage van de (algemeen) geldende tarieven, welke Opdrachtgever niet op onredelijke gronden zal worden geweigerd.

- 7.7** Opdrachtgever is vrij in de keuze van de toe te passen afdrukmaterialen. Indien door Storingen de gegarandeerde beschikbaarheid, als bedoeld in Artikel 9, niet gehaald wordt en de Opdrachtnemer de oorzaak toeschrijft aan het afdrukmateriaal, zal de Opdrachtnemer moeten aantonen dat het afdrukmateriaal daadwerkelijk de oorzaak is. In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan dan worden bepaald welk afdrukmateriaal voor wat betreft doel, kwaliteit, milieueigenschappen en prijs een acceptabel alternatief vormt. De werkzaamheden die Opdrachtnemer moet verrichten om genoemde Storingen te verhelpen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

#### **Artikel 8 Oplostijd Storing**

- 8.1** Voor Opdrachtnemer geldt na nakoming van de gegarandeerde norm van Reactietijd, als bedoeld in lid 10.3, een resultaatverplichting met een oplostijd van maximaal zestien (16) uren. Het onderhavige Multifunctional moet na reparatie weer 100% operationeel opgeleverd worden. Indien deze resultaatverplichting wordt overschreden, is Artikel 11 van deze Overeenkomst (i.c. uitwijkregeling) van toepassing. Voor de berekening van het aantal uren worden uitsluitend de uren tijdens Werkdagen in aanmerking genomen.

#### **Artikel 9 Beschikbaarheid**

- 9.1** Opdrachtnemer garandeert de Opdrachtgever de beschikbaarheid van de multifunctionals. Een multifunctional is niet-beschikbaar als het geheel of een onderdeel niet naar behoren functioneert vanwege een technische storing met uitzondering van onderhoud gedurende het service window, vernieling of beschadiging door schuld of nalatigheid van de Opdrachtgever en van calamiteiten zoals kabelbreuk. De niet-beschikbaarheid wordt geacht te zijn ingegaan vanaf het moment dat Opdrachtgever Opdrachtnemer van de niet-beschikbaarheid in kennis heeft gesteld of Opdrachtnemer zelf heeft kennisgenomen van de storing. Alle verplichtingen van de Opdrachtnemer ingevolge de toepassing van dit artikel, alsmede de eventuele daaruit voortvloeiende financiële consequenties, worden over een periode van een kalenderkwartaal vastgesteld.

- 9.2** De beschikbaarheid dient op Werkdagen minimaal 99,00 % te zijn. Beschikbaarheid wordt vastgesteld over elk kalenderkwartaal. De maximale beschikbaarheid tijdens Werkdagen wordt vastgesteld op basis van het aantal beschikbare Werkdagen van het kalenderkwartaal x 9 uur = 100%. De beschikbaarheid wordt vastgesteld conform onderstaande formule:

*Beschikbaarheidspercentage tijdens Werkdagen:  $B = (B1+C/aantal\ beschikbare\ Werkdagen\ in\ het\ kalenderkwartaal\ x\ 9) \times 100\ %$*

*B1 = De som van alle werktijden van de multifunctional per kwartaal (= aantal beschikbare Werkdagen in het kalenderkwartaal x 9 -/- het totaal aantal uren waarin de multifunctional niet beschikbaar is).*

*C = De som van alle werktijden besteed aan onderhoud op afspraak en interventies ten gevolge van gebruikersfouten. Wanneer Opdrachtnemer de oorzaak toeschrijft aan gebruikersfouten, zal de Opdrachtnemer moeten aantonen dat gebruikersfouten daadwerkelijk de oorzaak zijn.*

Wanneer de beschikbaarheid tijdens Werkdagen onder de 99,00 % is gedaald, gemeten over een periode van drie (3) maanden, zal Opdrachtnemer één (1) maand de tijd krijgen om de beschikbaarheid naar het overeengekomen beschikbaarheidspercentage terug te brengen. Wanneer de beschikbaarheid in de betreffende maand tijdens Werkdagen onder de 99,00 blijft, dan is Opdrachtgever na afloop van de betreffende maand gerechtigd een boete te heffen van 10 % over de factuur van het betreffende uurbedrag per maand van multifunctional. Met een maximum van tien procent (100 %) ingeval de beschikbaarheid, tijdens Werkdagen onder de 99,00 % is gedaald voor een periode van tien (10) of meer aaneengesloten maanden.

- 9.3** Als de beschikbaarheid gedurende een periode van meer dan twaalf maanden onder de 99,00 % tijdens Werkdagen is gedaald, dan mag Opdrachtgever de Overeenkomst ontbinden.
- 9.4** Een geval van toerekenbare niet-beschikbaarheid van de Multifunctionals kan ingevolge dit artikel aanleiding geven tot het verschuldigd zijn van een boete door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, zoals gesteld in lid 9.4 In het geval dat Opdrachtnemer in een uitwijkmogelijkheid als bedoeld in Artikel 11 voorziet, zal de niet-beschikbaarheid van het betreffende geval niet bij de bepaling van de totale niet-beschikbaarheid worden meegerekend.
- 9.5** De in dit artikel bedoelde boete wordt onafhankelijk geheven van die bedoeld in Artikel 4 en Artikel 10. De verrekening van de in dit artikel bedoelde boete vindt plaats middels een creditnota.

#### **Artikel 10 Reactie- en oplostijd bij Storingen**

- 10.1** De reactie- en oplostijden zijn opgenomen in het **hoofdstuk 7 Programma van eisen P.E. 41** van Bijlage 2 van deze Overeenkomst.
- 10.2** Indien het Onderhoud of de reparatie niet ter plaatse kan worden uitgevoerd en de Multifunctional langer dan zestien (16) werkuur buiten bedrijf is, dient Opdrachtnemer een adequate uitwijkmogelijkheid ingevolge Artikel 11 te bieden.
- 10.3** Alle in dit artikel bedoelde boetes worden onafhankelijk geheven van die bedoeld in Artikel 4 en Artikel 9. De verrekening van de in dit artikel bedoelde boetes vinden plaats middels een creditnota.

#### **Artikel 11 Uitwijkregeling**

- 11.1** Indien na het Gebruiksklaar opleveren van de Multifunctionals, de Multifunctionals niet gebruikt kan worden gedurende een periode van zestien (16) werkuur of langer tijdens de perioden waarvoor Onderhoud is overeengekomen, wordt dit aangemerkt als een langdurige Storing.
- 11.2** Ingeval van langdurige Storing zal Opdrachtnemer al het mogelijke doen om voor de Multifunctional dat tengevolge van de Storing niet bij Opdrachtgever kan worden gebruikt, een adequate uitwijkmogelijkheid aan te bieden. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om in de gevallen dat zich een

langdurige Storing voordoet terstond (tijdelijk) vervangende en minimaal gelijkwaardige Multifunctionals te plaatsen, waarbij de daaraan verbonden kosten ten laste van Opdrachtnemer komen.

#### **Artikel 12 Rapportage**

- 12.1** Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer rapportages op basis van minimaal onderstaande gegevens met cijfers uit Artikel 13 en Artikel 14 verwerkt tot een maand-, kwartaal- en jaaroverzicht.
- 12.2** Opdrachtnemer levert een rapportage binnen vijf (5) Werkdagen na verzoek van Opdrachtnemer.

#### **Artikel 13 Registratie van Storingen**

- 13.1** De Opdrachtnemer zal ieder kalenderkwartaal een overzicht overleggen van alle Storingen die zich met betrekking tot de Multifunctionals hebben voorgedaan. Dit overzicht vermeldt tenminste per Multifunctional:
  - 13.1.1** Multifunctional type & serienummer;
  - 13.1.2** Locatie van opstelling;
  - 13.1.3** Datum en tijd van de ontvangen Storingsmelding;
  - 13.1.4** Datum en tijd waarop de Storing werd opgelost;
  - 13.1.5** De aard van de Storing(en);
  - 13.1.6** Oplostijd(en) van de Storing(en);
  - 13.1.7** Werkelijk gerealiseerde Reactietijden (conform Artikel 10);
  - 13.1.8** Aantal maal dat de Reactietijd is overschreden (conform lid 10.2);
  - 13.1.9** Aantal maal dat de Oplostijd is overschreden (conform lid 10.3);
  - 13.1.10** Werkelijke up-time/beschikbaarheid (conform Artikel 9);

#### **Artikel 14 Registratie van Multifunctionals en productie**

- 14.1** De Opdrachtnemer zal ieder half jaar een overzicht overleggen van alle door hem ingezette Multifunctionals. Dit overzicht zal tenminste per Multifunctional vermelden:
  - 14.1.1** Multifunctional type en nummer;
  - 14.1.2** Locatie waar het betreffende Multifunctional is geplaatst;
  - 14.1.3** Tellerstanden per maand, kwartaal en jaar;
  - 14.1.4** Totaal aantal gemaakte Afdrukken per maand, kwartaal jaar (indien mogelijk per Gebruiker);
  - 14.1.5** Gemiddeld aantal Afdrukken per maand waarvoor Multifunctional geschikt is;
  - 14.1.6** Gemiddeld gerealiseerd aantal Afdrukken per maand;
  - 14.1.7** Actuele stand inzake vrije conversie en bijplaatsing.

#### **Artikel 15 Controle**

- 15.1** Opdrachtgever verleent gedurende Werkdagen aan één of meer door Opdrachtnemer aangewezen personen toegang tot de plaats waar de Multifunctionals zich bevindt, teneinde Opdrachtnemer in de

gelegenheid te stellen zich te overtuigen van de naleving door Opdrachtgever van al zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst voortvloeiende en/of om de door Opdrachtnemer noodzakelijk geachte controle op onderhoudswerkzaamheden te kunnen verrichten. De door Opdrachtnemer aangewezen personen zullen zich aan de door de Opdrachtgever te stellen veiligheidseisen, voor zover van toepassing, houden.

#### **Artikel 16 Conversie, bijplaatsing, retourneren, beëindiging en koop**

- 16.1** Opdrachtnemer is gehouden, op verzoek van Opdrachtgever, Niet-Technische conversie toe te staan.
- 16.2** In geval een Organisatie-eenheid van Opdrachtgever gedurende de duur van deze Overeenkomst wordt gesloten of beëindigd, is Opdrachtgever gerechtigd boetevrij Apparaten retour te geven aan Opdrachtnemer, zie ook artikel 17.3. Opdrachtgever is gehouden minimaal twee (2) maanden voor de datum van het retour geven zulks schriftelijk ter kennis te brengen aan Opdrachtnemer.
- 16.3** Niet-Technische conversie en boetevrij retour geven van Apparaten aan Opdrachtnemer is toegestaan tot een percentage van maximaal 15% van de Startconfiguratie gedurende de initiële looptijd en maximaal 15% van de Startconfiguratie gedurende de verlengingen. Vanaf het moment dat het percentage van 15% wordt overschreden, dient Opdrachtgever, bij retourname van Apparaten, maximaal 100% van de restantverplichting aan maandelijkse Huurbedragen van de door Opdrachtnemer retour te nemen Apparaten aan Opdrachtnemer te betalen.
- 16.4** Opdrachtnemer kan, tot een percentage van maximaal 100% van de Startconfiguratie, Multifunctionals bijplaatsen, zonder dat dit prijsconsequenties tot gevolg heeft.
- 16.5** In geval van conversie en bijplaatsing, zal de expiratiedatum van onderhavige Multifunctionals samenvallen met de expiratiedatum van deze Overeenkomst.
- 16.6** Vanaf 12 maanden voor de feitelijke expiratiedatum van de Overeenkomst vinden geen mutaties meer plaats in Multifunctionals (opdrachten tot plaatsing, bijplaatsing, retourhalen en/of conversie), tenzij het functioneren van de organisatie daardoor wordt belemmerd.
- 16.7** Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om de Multifunctionals of Delen ervan te kopen tegen marktconforme voorwaarden en tarieven welke alsdan door partijen nader overeengekomen dienen te worden. Nadat Opdrachtgever Opdrachtnemer in kennis heeft gesteld van het voornemen van Opdrachtgever om van dit recht gebruik te maken en partijen overeenstemming hebben bereikt over de koopprijs en overige voorwaarden, zal terstond een koop en indien Opdrachtgever zulks wenst, een onderhoudsovereenkomst worden afgesloten. Bij verwezenlijking van de koop zal Opdrachtnemer alle documenten welke Opdrachtgever nodig heeft ten bewijze van zijn eigendom ondertekenen en aan Opdrachtgever afgeven.
- 16.8** Mutaties in Multifunctionals kunnen uitsluitend na uitdrukkelijke goedkeuring worden verstrekt door de vaste contactpersonen (per locatie) van Opdrachtgever.

## **Artikel 17 Software**

- 17.1** Opdrachtnemer verzorgt de ondersteuning van de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in gebruik gegeven Software voor de Multifunctional, hierna te noemen: "Software". Opdrachtgever mag de Software uitsluitend op de Multifunctional gebruiken. Het gebruiksrecht is niet exclusief. Opdrachtgever verklaart bekend te zijn met het feit, dat de gehele Software is opgebouwd uit kennis en informatie die eigendom is en blijft van Opdrachtnemer, c.q. de eigenaar van de Software. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat de hem in gebruik gegeven Software niet openbaar gemaakt zal worden, noch in gebruik gegeven zal worden aan derden.
- 17.2** Updates van Software worden uitgevoerd door Opdrachtnemer tijdens onderhoudswerkzaamheden of op afstand tijdens het servicewindow: 23:00 uur en 6:00 uur.
- 17.3** Opdrachtgever heeft het recht om, middels een behoorlijk ter zake van de Multifunctional en de Software opgeleide functionaris, Opdrachtnemer telefonisch vragen voor te leggen inzake gebruik en toepassingsmogelijkheden van de Software, mits deze vragen geschikt zijn voor telefonische afdoening en ongeacht de overeengekomen onderhoudstijden voor de Multifunctional.
- 17.4** Voor zover niet anders bepaald in lid 9.2c van de Overeenkomst doet het bovenstaande geen afbreuk aan het bepaalde inzake beschikbaarheid.

## **Artikel 18 Eigendomsrecht**

- 18.1** Multifunctionals en de door Opdrachtnemer geleverde nog in voorraad zijnde verbruiksartikelen blijven eigendom van Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtgever gebruikt maakt van een koopoptie voor de multifunctionals. In dat geval zijn de Multifunctionals in eigendom van Opdrachtgever, maar de geleverde nog in voorraad zijnde verbruiksartikelen blijven eigendom van Opdrachtnemer.
- 18.2** Opdrachtgever kan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, welke Opdrachtgever niet op onredelijke gronden zal worden geweigerd, wijzigingen in de Multifunctionals aanbrengen onder de voorwaarde dat het eigenlijke gebruiksdoel, de veiligheid en de behoorlijke werking, alsmede het Onderhoud vande Multifunctionals of de uitvoering van door Opdrachtnemer voorgenomen wijzigingen van de Multifunctionals niet worden belemmerd of niet in belangrijke mate worden bemoeilijkt. Alle handelingen aan de Multifunctionals met betrekking tot deze wijzigingen zullen uitsluitend geschieden door Personeel van Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer gemachtigde personen. Het vorenstaande ontheft Opdrachtgever niet van zijn verplichting om na beëindiging van de Overeenkomst de Multifunctionals aan Opdrachtnemer desgewenst in oorspronkelijk staat terug te leveren, d.i. de staat waarin Opdrachtgever de onderhavige Multifunctionals in gebruik heeft gekregen bij aanvang van de Overeenkomst, exclusief de technische veroudering. Alle kosten in verband met het bovenstaande komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 18.3** Behoudens de bediening van de Multifunctionals Overeenkomstig het bedieningsvoorschrift en behoudens de toepassing van lid 18.2, mag aan de Multifunctionals door Opdrachtgever niets worden veranderd, versteld, gewijzigd of toegevoegd. Zo is het Opdrachtgever niet toegestaan om de op de Multifunctionals aangebrachte merken, nummers, namen en/of andere opschriften te verwijderen, te

bedekken, te (doen) veranderen of te beschadigen, noch daaraan andere toe te voegen. Ook zal Opdrachtgever de Multifunctionals op geen enkele wijze aard- of nagelvast met enig onroerend goed verbinden.

#### **Artikel 19 Risico**

- 19.1** Opdrachtgever draagt, na feitelijke overdracht van de Multifunctionals, het risico van geheel of gedeeltelijk verlies, beschadiging, brand- en waterschade of diefstal van de Multifunctionals, tenzij een en ander te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer of diens personeel. Opdrachtgever zal de Multifunctionals verzekeren.
- 19.2** Ingeval van enig ongeval met betrekking tot de Multifunctionals, is Opdrachtgever verplicht Opdrachtnemer onverwijld alle gegevens hieromtrent te verschaffen.
- 19.3** De eventueel door Opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding bedraagt maximaal de nieuwwaarde van de betreffende Multifunctional.

#### **Artikel 20 Garantie**

- 20.1** De in dit artikel geregelde garantie van de Multifunctionals van de Opdrachtnemer houdt in, dat de geleverde Multifunctionals van deugdelijk materiaal en met goed vakmanschap is vervaardigd en de montage- en installatiewerkzaamheden vakkundig zijn uitgevoerd door de desbetreffende installateur.
- 20.2** Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de Overeenkomst dat:
- 20.2.1** de Multifunctionals voldoet aan de specificaties zoals omschreven, ook in geval van incidentele piekbelasting.
  - 20.2.2** de Software efficiënt, deugdelijk en onderling samenhangend zal functioneren;
  - 20.2.3** bij oplevering de Software geen andere beveiligingsmaatregelen of functies of voor de Software vreemde elementen (zoals logic bombs, virussen, worms, etc.) bevat;
  - 20.2.4** de informatiedragers geschikt blijven voor gebruik op de Multifunctionals;
  - 20.2.5** de geleverde Multifunctionals is samengesteld uit deugdelijke onderdelen;
  - 20.2.6** de Multifunctionals nieuw zijn gefabriceerd;
  - 20.2.7** vervangingsonderdelen beschikbaar zullen blijven;
  - 20.2.8** Opdrachtnemer regelmatig gebruikservaringen met betrekking tot de Multifunctionals zal inventariseren en, zonodig, wijzigingen of aanvullingen van Multifunctionals zal aanbieden.

CONCEPT

Aldus rechtsgeldig overeengekomen en ondertekend in tweevoud

Opdrachtgever

Opdrachtnemer

<naam tekenbevoegde persoon>

<naam tekenbevoegde persoon>

<functie>

<functie>

Plaats:

Plaats:

Datum:

Datum: