

CONCEPT ONDERHOUDSOVEREENKOMST

**Voor het onderhouden van een Parkeermanagementsysteem en
Parkeerapparatuur (PMS en PA)**

Opdrachtgever: Gemeente 's-Hertogenbosch

Opdrachtnemer: <Naam Opdrachtnemer>

NAVOLGENDE PARTIJEN:

1. De publiekrechtelijke rechtspersoon de gemeente 's-Hertogenbosch, zetelende te 's-Hertogenbosch, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **<tekenbevoegde>**, **<functie>** van de gemeente 's-Hertogenbosch, daartoe aangewezen door de burgemeester van 's-Hertogenbosch krachtens artikel 171 Gemeentewet, hierna te noemen: 'Opdrachtgever',

EN

2. **<naam Opdrachtnemer>**, statutair gevestigd te **<adres>** en **<plaats>**, ten dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door **<tekenbevoegde van Opdrachtnemer>**, in hoedanigheid van **<functie>**, hierna te noemen: 'Opdrachtnemer',

TEZAMEN TE NOEMEN PARTIJEN, TEvens AFZONDERLIJK PARTIJ,

Overwegende dat:

- de Opdrachtgever op **<publicatiedatum>** de Europese openbare aanbesteding Parkeermanagementsysteem en Parkeerapparatuur (hierna PMS en PA) 's-Hertogenbosch heeft gepubliceerd;
- de Opdrachtnemer voor deze aanbesteding op **<indieningsdatum>** een offerte heeft ingediend en na selectie de Opdrachtnemer als winnende inschrijver is aangewezen;
- Opdrachtgever en Opdrachtnemer daartoe een Overeenkomst betreffende de levering van PMS en PA hebben afgesloten op **<datum hoofdovereenkomst>**.
- de Opdrachtgever door het sluiten van deze Onderhoudsovereenkomst met de Opdrachtnemer de voorwaarden en bedingen wenst overeen te komen, waaronder de Onderhoudsdiensten worden verricht;
- de Opdrachtnemer bereid is, de in deze Onderhoudsovereenkomst beschreven Onderhoudsdiensten in opdracht van Opdrachtgever te leveren;
- Partijen de afspraken met betrekking tot de dienstverlening aangaande het onderhoud van PMS en PA willen vastleggen in deze Onderhoudsovereenkomst.

Komen overeen als volgt:

Artikel 1. Begrippenlijst

In deze Onderhoudsovereenkomst worden begrippen gebruikt. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Deze begrippen worden gedefinieerd in bijlage 1 Definities PA en PMS-PA Den Bosch.

Artikel 2. Voorwaarden

1. De Algemene Inkoopvoorwaarden Levering en Diensten gemeente 's-Hertogenbosch d.d. 15-10-2024 (hierna de Inkoopvoorwaarden) en de GIBIT 2023 zijn op deze Onderhoudsovereenkomst van toepassing voor zover daarvan in deze Onderhoudsovereenkomst niet uitdrukkelijk wordt afgeweken. Indien artikelen in deze Onderhoudsovereenkomst strijdig zijn met artikelen uit de Inkoopvoorwaarden, dan prevaleren de artikelen uit deze Onderhoudsovereenkomst.
2. Alle algemene voorwaarden van Opdrachtnemer worden door de Opdrachtgever nadrukkelijk van de hand gewezen en zijn op deze Onderhoudsovereenkomst niet van toepassing.
3. De bijlagen vormen een onlosmakelijk deel van de Onderhoudsovereenkomst en dienen door Partijen te worden geparafeerd.
4. Alle communicatie en correspondentie aangaande deze Onderhoudsovereenkomst dient in de Nederlandse taal gesteld te zijn.

Artikel 3. Onderwerp van de overeenkomst

1. De overeenkomst omvat het meerjarig onderhoud van het PMS en de PA in de Parkeervoorzieningen van Opdrachtgever en komt tot stand en gaat in op het moment van Acceptatie van de levering en installatie van de Apparatuur, of zoveel eerder als Partijen nader met elkaar overeenkomen.
2. Partijen komen overeen dat de Opdrachtgever hierbij aan de Opdrachtnemer opdraagt, die verklaart deze opdracht te aanvaarden en het meerjarig onderhoud uit te voeren conform het Programma van Eisen PMS en PA. De onderhoudsperiode wordt gerekend vanaf de feitelijke datum van oplevering van het PMS en de PA, hierna te noemen: de meerjarige onderhoudsperiode.
3. De Onderhoudsdiensten houden mede in het uitvoeren van Tweede en Derde lijn Onderhoud en het handhaven en up to date houden van de technische en functionele staat van de Apparatuur.
4. De hierboven vermelde verplichting geldt voor een maximale normale bedrijfstijd van de Apparatuur van 24 uur per dag en alle dagen per jaar.
5. Opdrachtgever zal geen wijzigingen in of toevoegingen aan de Apparatuur aanbrengen of doen aanbrengen zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de Opdrachtnemer. De hieraan verbonden kosten zullen voor rekening van het Opdrachtgever zijn.

Artikel 4. Contractdocumenten

1. Bij deze Onderhoudsovereenkomst behoren de volgende bijlagen. De bijlagen tezamen met deze Onderhoudsovereenkomst vormen de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
 - a. De Nota van Inlichtingen;
 - b. Het Programma van Eisen PMS en PA;

- c. De Algemene Voorwaarden van Opdrachtgever (Bijlage 2);
 - d. De door de Opdrachtnemer ingediende Inschrijving met de daarin genoemde specificaties en tarieven.
2. De voornoemde bijlagen maken integraal deel uit van de Onderhoudsovereenkomst. In geval van strijdigheid tussen gestelde in de bijlagen zoals vernoemd in lid 1 van dit artikel, prevaleert het hoger vermelde document boven het lager vermelde document.

Artikel 5. Duur en einde van de Onderhoudsovereenkomst

1. Deze Onderhoudsovereenkomst heeft een looptijd welke eindigt vijf (5) Jaar na het moment van Acceptatie van de laatste fase. De Opdrachtgever kan hierna eenzijdig besluiten de Onderhoudsovereenkomst telkens met twaalf maanden verlengen afhankelijk van de technische staat en verwachte levensduur van de Apparatuur. Na een totale duur van 10 (tien) jaar kan verlenging van de Onderhoudsovereenkomst alleen in onderlinge afstemming tussen Partijen plaatsvinden.
2. Deze Onderhoudsovereenkomst neemt eerder een einde met wederzijds goedvinden van Partijen.
3. De Opdracht zal om de twee jaar geëvalueerd worden. De Opdrachtgever kan na evaluatie de Onderhoudsovereenkomst zonder schadevergoeding beëindigen.
4. Indien de exploitatie van een van de of alle Parkeervoorzieningen wordt beëindigd, treden de Partijen in overleg over de aanpassing van de Onderhoudsovereenkomst. Indien het Onderhoud van het PMS of de PA in een Parkeervoorziening om die reden zal worden beëindigd, kan de Opdrachtgever de Onderhoudsovereenkomst voor die Parkeervoorziening zonder schadevergoeding beëindigen.

Artikel 6. Garantie en onderhoud gedurende de garantietermijn

1. Na bedrijfsklare oplevering gaat de garantietermijn in van 12 maanden waarin het 2e en 3e lijns Onderhoud (service en reparatie inclusief materiaalkosten en eventuele voorrijkosten) volledig door en voor rekening van Opdrachtnemer zal worden uitgevoerd voor die onderdelen van de Apparatuur welke in het kader van de Overeenkomst zijn geleverd.
2. Vervangende onderdelen die door Opdrachtnemer worden geleverd vallen onder garantie voor een minimale periode van 12 maanden na ontvangst van het vervangende onderdeel bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer houdt hiertoe een administratie bij van tijdstip van vervanging en de duur van de garantietermijn.
3. Gedurende de garantieperiode geldt dat voor onderdelen waaraan reparaties plaatsvinden na de reparatie de garantietermijn opnieuw ingaat voor de duur van 12 maanden vanaf het moment waarop de reparatie is uitgevoerd.
4. Na afloop van de garantieperiode geldt dat voor onderdelen waaraan reparaties plaatsvinden na de reparatie de garantietermijn opnieuw ingaat voor de duur van 6 maanden vanaf het moment waarop de reparatie is uitgevoerd.
5. Opdrachtnemer verzorgt de registratie van deze garantietermijnen, rapporteert deze Schriftelijk aan Opdrachtgever en voorziet in de mogelijkheid aan Opdrachtgever om te allen tijde deze registratie te kunnen inzien.
6. Gedurende de garantietermijn zal dezelfde Respons- en Functiehersteltijd gelden als vastgelegd

in de Service Level Agreement.

7. Het onderhoud door Opdrachtnemer gedurende de garantietermijn omvat ook het technisch support voor de Beheerders.

Artikel 7. Preventief onderhoud

1. De Opdrachtgever zorgt gedurende de duur van de Onderhoudsovereenkomst voor het in stand houden van de Apparatuur, dat wil zeggen het waarborgen dat de genoemde Apparatuur conform de door de Opdrachtnemer opgegeven functionaliteit werkt.
2. De condities waaronder het Preventief Onderhoud aan de apparatuur wordt verricht zijn vastgelegd in het Programma van Eisen, de te behalen normen zijn vastgelegd in de Service Level Agreement.
3. Opdrachtnemer is echter volledig verantwoordelijk voor het tijdig toepassen van Updates. Software Updates worden onafhankelijk van een Onderhoudsovereenkomst gedurende 10 jaar na oplevering kosteloos uitgevoerd.
4. De Opdrachtnemer verplicht zich de geleverde Apparatuur, onderdelen en systeemprogrammatuur op mogelijke gebreken te onderzoeken op eerste verzoek hiertoe van Opdrachtgever.
5. Opdrachtnemer houdt zich op de hoogte van relevante marktontwikkelingen en informeert Opdrachtgever tijdig over deze relevante marktontwikkelingen als hierdoor gebreken of functieverlies aan de Apparatuur kan worden voorkomen. Met tijdig bedoelt Opdrachtgever dat er ruim voldoende tijd is om te anticiperen op deze marktontwikkelingen.
6. Ter voorkoming van Storingen en/of Gebreken in de optimale werking en de kwalitatieve uitstraling van de Apparatuur verricht Opdrachtnemer Preventief Onderhoud. Als leidraad voor het verrichten van dit Preventief Onderhoud en het vervangen van onderdelen van de Apparatuur zullen de op de verschillende onderdelen van toepassing zijnde fabricagerichtlijnen en bij het ontbreken hiervan de betreffende CROW en NEN eisen als uitgangspunt genomen worden.
7. Als onderdeel van het Preventief Onderhoud draagt Opdrachtnemer zorg voor:
 - a. Het Onderhoud volgens de onderhoudsbeschrijving van de Opdrachtnemer;
 - b. De controle, registratie en rapportage van de ondernomen acties, zie ook de Service Level Agreement;
 - c. Het uitrusten van het PMS met een actuele (voorzien van de meest recente releases) en gerenommeerde virusscanner en firewall in overeenstemming met ISO27001;
 - d. De benodigde herstel- en/of vervangingswerkzaamheden wanneer de fysieke staat van onderhoud van (onderdelen van) de Apparatuur dit vereist (inclusief het reservemateriaal);
 - e. Het bijwerken van de gebruikersdocumentatie indien wijzigingen zijn opgetreden.

Artikel 8. Correctief onderhoud - malusregeling

1. De Opdrachtgever zorgt voor het opsporen en herstellen van gebreken van de Apparatuur. Opdrachtnemer zorgt voor het opsporen en herstellen van gebreken in de systeemprogrammatuur en documentatie voor de duur van de Onderhoudsovereenkomst. De Responstijd van Opdrachtnemer is vastgelegd per classificatie in de Service Level Agreement.

2. Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de duur van de Onderhoudsovereenkomst het PMS gedurende alle dagen per contractjaar dat het PMS in gebruik is voor minimaal 99,3% Beschikbaar is voor gebruik (het Uptime percentage is 99,3%) berekend met 24/7 Beschikbaarheid. De Uptime wordt door Opdrachtnemer op maandbasis berekend en aan Opdrachtgever gerapporteerd.
3. Indien blijkt dat het PMS gedurende het Jaar minder dan 99,3% doch meer dan 98,3% voor gebruik Beschikbaar is geweest dan ontvangt de Opdrachtgever een vergoeding van € 500,- voor elke gehele promille-punt (0,1%) dat het vereiste percentage wordt onderschreden.
4. Indien blijkt dat het PMS gedurende het Jaar minder dan of gelijk aan 98,3% voor gebruik Beschikbaar is geweest en daarmee de Opdrachtnemer herhaaldelijk tekort schiet, dan ontvangt de Opdrachtgever een vergoeding van minimaal € 1000,- voor elke gehele promille-punt (0,1%) dat het vereiste percentage wordt onderschreden of indien hoger: de daadwerkelijke inkomsten die gederfd worden.
5. Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de duur van de Onderhoudsovereenkomst de Parkeerapparatuur gedurende alle dagen per contractjaar dat de Parkeerapparatuur in gebruik is voor minimaal 98% Beschikbaar is voor gebruik (het Uptime percentage is 98%) berekend met 24/7 Beschikbaarheid. De Uptime wordt door Opdrachtnemer op maandbasis berekend en aan Opdrachtgever gerapporteerd..
6. Indien blijkt dat de Parkeerapparatuur gedurende het Jaar minder dan 98% doch meer dan 95% voor gebruik Beschikbaar is geweest dan ontvangt de Opdrachtgever een vergoeding van € 25,- voor elke gehele promille-punt (0,1%) dat het vereiste percentage per apparaat (onderdeel van de Parkeerapparatuur) wordt onderschreden.
7. Indien blijkt dat de Parkeerapparatuur gedurende het Jaar minder dan of gelijk aan 95% voor gebruik Beschikbaar is geweest en daarmee de Opdrachtnemer herhaaldelijk tekort schiet, dan ontvangt de Opdrachtgever een vergoeding van minimaal € 50,- voor elke gehele promille-punt (0,1%) dat het vereiste percentage per apparaat (onderdeel van de Parkeerapparatuur) wordt onderschreden of indien hoger: de daadwerkelijke inkomsten die gederfd worden.
8. Voor de berekening van de Uptime van de Apparatuur wordt ook als Beschikbaar aangemerkt:
 - de duur van de bestede tijd voor het uitvoeren van Preventief Onderhoud;
 - de duur van de bestede tijd voor het uitvoeren van Upgrades;
 - de duur van de bestede tijd voor het uitvoeren van Updates;
 - downtime voor zover deze teweeggebracht is door: foutief gebruik door Opdrachtgever, schade of vandalisme, stroomuitval en natuurrampen..

Opdrachtnemer draagt zorg voor het Derde lijn Onderhoud. Opdrachtnemer zorgt dat vervangende onderdelen binnen maximaal vier werkdagen bij Opdrachtgever c.q. diens Beheerder arriveren en na ontvangst direct ingezet kunnen worden.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien een vervangend onderdeel een refurbished onderdeel betreft. Opdrachtgever mag inzet van een refurbished onderdeel weigeren. De inzet van een refurbished onderdeel doet geen afbreuk aan de garantietermijn zoals opgenomen in artikel 6.2.

Artikel 9. Helpdesk

1. Onafhankelijk van de keuze van Opdrachtgever om gebruik te maken van een Onderhoudsovereenkomst zorgt Opdrachtnemer gedurende de technische levensduur van de

Apparatuur voor het verlenen van assistentie, hulp en advies bij gebreken, alsmede het adviseren over het gebruik en het functioneren van de Apparatuur in de vorm van een helpdesk.

2. Daarnaast verplicht de Opdrachtnemer zich om zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen een tijdsbestek van 1 uur na het indienen van een verzoek om assistentie (hulp en advies) contact tot stand te brengen tussen een voldoende gekwalificeerd technisch specialist en degene die namens de Opdrachtgever het verzoek om assistentie heeft ingediend.

Artikel 10. Uitvoeringseisen

1. Binnen het domein van Opdrachtgever moet het PMS gebruik maken van Single of Same Sign On (SSO) op basis van het SAML2 protocol of het OAuth2 protocol. De medewerker van Opdrachtgever authenticatieert zich hiermee conform de Identity Access Management (IAM) oplossing van de Opdrachtgever. De medewerker kan hiermee inloggen met de gemeentelijke netwerk inlognaam en wachtwoord en token.
2. Voor alle toegang tot het PMS, de gegevens van het PMS (applicatie, databases en Systeemprogrammatuur) geldt dat authenticatie plaatsvindt door middel van tenminste een wachtwoord en (voor toegang tot het PMS van buiten het domein van Opdrachtgever): multi-factor authenticatie (MFA). De applicatie van het PMS faciliteert daarom minimaal twee Factor Authenticatie (2FA) door middel van de combinatie gebruikersnaam/wachtwoord + Token voor het verkrijgen van toegang tot het PMS van buiten het gemeentelijke domein.
3. Aan het bepaalde in lid 1 en 2 van dit artikel moet voldaan zijn ten tijde van het ingaan van deze Onderhoudsovereenkomst en Opdrachtnemer dient gedurende de gehele verdere uitvoeringstermijn van de Onderhoudsovereenkomst te voldoen aan de gestelde uitvoeringseisen. Wanneer Opdrachtnemer hier niet (tijdig) aan voldoet is de Opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 1% van het bedrag waarvoor de Overeenkomst is afgesloten (TCO gedurende 10 jaar, de inschrijfsom) voor elke week dat Inschrijver hier niet aan voldoet, met een maximum van 10%.

Artikel 11. Social Return

1. Opdrachtnemer zal minimaal 2% van het totaal overeengekomen bedrag voor het uitvoeren van de Onderhoudsovereenkomst (excl. btw), hierna te noemen de opdrachtsom, besteden aan social return zoals nader uitgewerkt in de Uitvoeringsvoorwaarden social return.
2. Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen zoals vermeld in het voorgaande artikellid niet (volledig) nakomt, is Opdrachtgever gerechtigd een deel van de overeengekomen prijs in te houden gelijk aan het door Opdrachtnemer niet ingevulde deel van de social-returnverplichting.
3. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn social-returnverplichtingen.
4. De verdere voorwaarden betreffende social return zijn opgenomen in de Uitvoeringsvoorwaarden social return en maken deel uit van deze Onderhoudsovereenkomst.

Artikel 12. Prijzen en facturatie

1. De prijzen die voor de Onderhoudsovereenkomst gelden zijn vermeld in het Prijsformulier dat Opdrachtnemer bij zijn offerte heeft aangeleverd. Deze prijzen gelden als maximumprijzen voor het bepalen van de prijs.

2. In de prijs zijn inbegrepen de licenties, updates en upgrades voor software en hardware. Tevens zijn de verpakings-, vracht- en verzekeringskosten (DDP) bij de prijs inbegrepen.
3. Facturatie van het onderhoud van de Apparatuur: Opdrachtnemer kan pas vanaf maand 13 na start van deze Onderhoudsovereenkomst onderhoudskosten in rekening brengen. In de periode van maand 1 tot en met maand 12 zijn de onderhoudskosten inbegrepen in de prijs van de levering en installatie van de Apparatuur. Wel mogen in deze periode de hosting- en licentiekosten (in het Prijsformulier opgenomen onder 'jaarlijks terugkerende kosten' gefactureerd worden.
4. Opdrachtnemer stelt aan het begin van elk nieuwe onderhoudsjaar (behalve in jaar 1 – zie artikel 12.3) een factuur op (halfjaarfactuur 1) betreffende 50% van het jaarbedrag, waarna Opdrachtgever het factuurbedrag binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur zal overmaken aan Opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer stelt 7 (zeven) kalendermaanden na aanvang van een nieuw onderhoudsjaar (vanaf jaar 3) een tweede factuur op (halfjaarfactuur 2) betreffende de resterende 50% van het jaarbedrag, waarna Opdrachtgever het factuurbedrag binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur zal overmaken aan Opdrachtnemer.

Artikel 13. Betaling en tarieven

1. De betaling wordt na ontvangst van de factuur overgemaakt aan de Opdrachtnemer, mits de factuur voldoet aan de gegevensvereisten, zoals bedoeld in artikel 12 en 14.
2. Indien de Opdrachtgever de juistheid van de declaratie, dan wel een onderdeel daarvan betwist, treden partijen in overleg teneinde de ontstane situatie op te lossen. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de door de Opdrachtnemer verzonden facturen door een door Opdrachtgever aan te wijzen accountant, als bedoeld in artikel 393, eerste lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, op inhoudelijke juistheid te laten controleren. De Opdrachtnemer verleent de betrokken accountant inzage in boeken en bescheiden en verstrekt hem alle gegevens en informatie die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van de Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/ zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.
3. De Opdrachtgever is gerechtigd de betaling van een factuur of een deel daarvan, waarover tussen Partijen geen overeenstemming bestaat, op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid maakt de Opdrachtgever uitsluitend gebruik, indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de desbetreffende factuur.
4. Overschrijding van een betalingstermijn door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van een factuur op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factuur of ingeval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde diensten, geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn werkzaamheden op te schorten dan wel te beëindigen.
5. Betaling door de Opdrachtgever houdt op geen enkele wijze afstand van rechten in.
6. De Opdrachtgever heeft het recht het bedrag van de factu(u)r(en) te verminderen met bedragen, die de Opdrachtnemer op grond van de Onderhoudsovereenkomst aan de Opdrachtgever is verschuldigd.
7. De prijzen en tarieven zijn netto 'all-in', in euro's (€), exclusief btw. Alle kosten (waaronder abonnement, onderhoud, service, vervanging, reparatie, licentie-, beveiliging-, loon-, materiaal-,

voorrij-, verzendkosten, etc.) worden gedekt vanuit de vaste periodieke vergoeding. Er worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.

8. Prijzen voor het Onderhoud, eventuele herhalingsopleidingen beheer en onderhoud, onderhoud aan de betaalunits en de prijzen voor hosting, beveiliging, koppelingen en licenties van het PMS en GUI kunnen één keer per Jaar, per 1 januari worden aangepast met een overeengekomen index. De eerste aanpassing kan per 1 januari 2027 plaatsvinden. Voor de aanpassing zijn de indexcijfers van meetmoment oktober van het jaar voor de aanpassing bepalend. Indien geen definitieve cijfers bekend zijn, worden de voorlopige cijfers gebruikt. Het te hanteren indexeringspercentage, bestaande uit twee decimalen, komt als volgt tot stand: $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$.

Op de Opdracht is de hierna genoemde index van toepassing: Indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, meer specifiek het indexcijfer voor de CAO-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen (2010=100) particuliere bedrijven.

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=9EA20>

De nieuwe bedragen worden, na indexering rekenkundig afgerond op hele eurocenten. Prijswijzigingen gaan pas in zodra de Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Deze toestemming zal niet worden geweigerd indien deze tot stand is gekomen middels de overeengekomen methodiek.

9. Voor meerwerkopdrachten wordt door Opdrachtnemer de tarieven gehanteerd zoals opgenomen in de het Prijsformulier. Verrekenprijzen gelden zowel voor meer- als voor minderwerk.
10. Meer- en minderwerk zal worden verrekend nadat overeenstemming is bereikt over het bedrag aan meer- en minderwerk. Minderwerk wordt direct verrekend met de eerstvolgende termijn. Meerwerk wordt verrekend na voltooiing van het meerwerk.
11. Indien de aanpassing c.q. afwijking zoals bedoeld in artikel 13 lid 9 leidt tot meerwerk en kosten bij de Opdrachtnemer, zal de Opdrachtnemer hiervoor tijdig een schriftelijke offerte uitbrengen. Meerwerk wordt alleen uitgevoerd, indien de Opdrachtgever hiervoor schriftelijk opdracht heeft verleend.
12. Beperkingen voortvloeiende uit het door Opdrachtnemer aangeboden Apparaat die na het sluiten van deze Onderhoudsovereenkomst door Opdrachtnemer naar voren worden gebracht, kunnen niet leiden tot meerwerk en zullen niet voor verrekening in aanmerking komen.
13. Opdrachtnemer kan bij de Opdrachtgever geen kosten in rekening brengen die niet in het Prijsformulier zijn opgenomen.

Artikel 14. Eisen aan facturatie

1. Opdrachtnemer verzendt de facturen - met vermelding van door Opdrachtgever vooraf te verstrekken inkoopordernummer - aan Opdrachtgever elektronisch overeenkomstig de factuureisen van de belastingdienst:
https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/factuureisen/
2. De factuur kan worden verzonden als PDF-bestand, naar facturen@s-hertogenbosch.nl óf als e-factuur in ubl-formaat worden aangeleverd via het open PEPPOL netwerk van Simpler Invoicing. Het OIN nummer van de Opdrachtgever is 00000001001709124000.

Artikel 15. Tekortkoming en Ontbinding

1. Indien de Opdrachtnemer in de nakoming van een of meer van zijn verplichting(en) uit de Onderhoudsovereenkomst tekortschiet, zal Opdrachtgever de Opdrachtnemer in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichting(en) reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de Opdrachtnemer onmiddellijk, zonder schriftelijke mededeling, in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan Opdrachtnemer een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.
2. De Opdrachtgever is bevoegd om de Onderhoudsovereenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden dan wel de (verdere) uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst met Opdrachtnemer op te schorten, onverminderd de overige aan haar toekomende rechten en zonder enige verplichting tot schadevergoeding.
3. Van het recht als bedoeld in artikel 15 lid 2 kan de Opdrachtgever o.a. gebruik maken in de volgende gevallen:
 - a. (voorlopige) surséance van betaling ten aanzien van Opdrachtnemer wordt verleend/aangevraagd;
 - b. een regeling met de schuldeisers van de Opdrachtnemer wordt getroffen;
 - c. het faillissement van de Opdrachtnemer wordt aangevraagd;
 - d. de Opdrachtnemer failliet wordt verklaard;
 - e. een besluit tot ontbinding van de Opdrachtnemer is genomen;
 - f. de Opdrachtnemer zijn onderneming staakt;
 - g. derden, niet zijnde groep- of dochtermaatschappijen (als bedoeld in respectievelijk artikel 2:24b BW en artikel 2:24a BW), direct of indirect, 10% of meer van de zeggenschap verkrijgen over de activiteiten van de Opdrachtnemer;
 - h. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de Opdrachtnemer beslag wordt gelegd;
 - i. door de Opdrachtnemer of één of meer van zijn leidinggevenden, vertegenwoordigers, ondergeschikten en/of niet-ondergeschikten enig voordeel in welke vorm dan ook is toegezegd, aangeboden of verschaft aan bestuurders, vertegenwoordigers, ondergeschikten en/of niet-ondergeschikten van de Opdrachtgever;
 - j. een rechterlijke uitspraak de Opdrachtnemer verbiedt uitvoering te geven aan de Onderhoudsovereenkomst;
 - k. de Opdrachtnemer niet aan haar verplichtingen heeft voldaan binnen de fatale termijn als bedoeld in artikel 15 lid 1.
4. Partijen zijn verplicht elkaar onmiddellijk op de hoogte te stellen zodra één van de in dit artikel omschreven feiten of omstandigheden zich voordoet.
5. In geval van beëindiging op grond van lid 1 moet het invoeren van ontbinding vooraf worden gedaan door ten minste één schriftelijke waarschuwing waarbij de andere Partij in de gelegenheid is gesteld alsnog binnen een bij die waarschuwing in te stellen redelijke termijn na te komen. Als ondanks deze schriftelijke waarschuwing niet wordt nagekomen, kan de andere Partij de Onderhoudsovereenkomst beëindigen.
6. In geval van beëindiging door de Opdrachtgever op grond van lid 1 is de Opdrachtnemer aansprakelijk voor alle door de Opdrachtgever geleden en te lijden schade als gevolg van niet-nakoming door de Opdrachtnemer. Niet meewerken levert een toerekenbare tekortkoming op en

maakt de Opdrachtnemer deswege schadeplichtig.

7. In geval van beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst werkt de Opdrachtnemer mee aan een zorgvuldige overdracht aan een andere, door de Opdrachtgever gecontracteerde opdrachtnemer.
8. In geval van ingrijpende wijzigingen in wet- en regelgeving treden partijen met elkaar in overleg.
9. Prestaties die op het moment van ontbinding al in het kader van deze Onderhoudsovereenkomst zijn verricht en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen, worden niet door de ontbinding getroffen, tenzij de Opdrachtnemer met betrekking tot die prestaties in verzuim is. Bedragen die op die prestaties betrekking hebben en al zijn gefactureerd blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding onmiddellijk opeisbaar. Tevens zal hetgeen aan de Opdrachtnemer onverschuldigd is betaald, verhoogd met de wettelijke interesten sedert de dag van uitbetaling, door de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever moeten worden terugbetaald binnen een maand na dagtekening van de verzending van de aanmaning daartoe.
10. Partijen treden in overleg over de afhandeling van de overige, nog lopende, verplichtingen.
11. Indien de Opdrachtnemer in staat van faillissement wordt verklaard, is de Opdrachtgever bevoegd de curator te sommen binnen acht dagen te verklaren of hij bereid is de Opdracht voort te zetten onder zodanige genoegzame zekerstelling als de Opdrachtgever blijkens de sommatie verlangt. Indien de curator niet bereid is de Opdracht voort te zetten, is de Opdrachtgever gerechtigd de Opdracht voor rekening van de Opdrachtnemer te voltooien of te doen voltooien, onverminderd het recht van Opdrachtgever op schadevergoeding.
12. Indien de Opdrachtnemer onder curatele wordt gesteld dan wel surséance van betaling wordt verleend, is het bepaalde in artikel 15 lid 11 van overeenkomstige toepassing. Met dien verstande dat voor de 'curator' wordt gelezen 'de bewindvoerder'.
13. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in geval van surseance van betaling, faillissement en onder curatele stelling van Opdrachtnemer deze Onderhoudsovereenkomst aan een derde over te dragen die daarmee alle rechten en verplichtingen uit deze Onderhoudsovereenkomst verkrijgt. De Opdrachtgever kan aan de overdracht van de Onderhoudsovereenkomst voorwaarden stellen aan de derde partij.
14. Indien de Onderhoudsovereenkomst om welke reden dan ook (tussentijds) eindigt, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever datgene doen, dat redelijkerwijs noodzakelijk is om zorg te dragen dat een eventuele nieuwe leverancier dan wel de Opdrachtgever zelf aansluitend en zonder onderbreking de Diensten kan overnemen en/of soortgelijke diensten kan leveren. Daartoe zal Opdrachtnemer redelijkerwijs voldoende ter zake kundig en met de dienstverlening vertrouwde personen beschikbaar stellen en alle noodzakelijke medewerking verlenen en informatie verschaffen.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

1. Indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet dan wel in verzuim is in de nakoming van haar verplichting(en), is zij aansprakelijk voor vergoeding van de door Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade, zowel direct als indirect (met uitzondering van gederfde winst en verminderde goodwill), onverminderd de overige rechten van de Opdrachtgever, waaronder begrepen het recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Onderhoudsovereenkomst.
2. Indien de kosten als bedoeld in artikel 16 lid 1 het factuurbedrag overschrijden, komt het restant in mindering van de opvolgende factu(u)r(en). Indien deze kosten niet (geheel) kunnen worden verrekend met de facturen van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer het verschuldigde bedrag

overmaken aan de Opdrachtgever.

3. Over het bedrag dat de schade beloopt, is wettelijke rente verschuldigd. De wettelijke rente, te berekenen over de periode van verzuim, zal worden verrekend met de door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer te betalen facturen. Ingeval Opdrachtgever reeds volledige betaling heeft verricht, zal Opdrachtnemer deze rente onverwijld aan Opdrachtgever vergoeden.
4. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot en met € 1.000.000, - per jaar. De beperking geldt niet ingeval sprake is van opzet en/of grove schuld en schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel, of schending van intellectuele eigendomsrechten.
5. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle financiële gevolgen van aanspraken van derden verband houdende met niet-nakoming door de Opdrachtnemer en/of verband houdende onrechtmatige handelingen c.q. fouten van de Opdrachtnemer in het kader van de Onderhoudsovereenkomst.

Artikel 17. Overmacht

6. Voor zover een tekortkoming in de nakoming van een verplichting de Opdrachtnemer niet kan worden toegerekend (overmacht), komt hij niet in verzuim en is hij niet tot schadevergoeding verplicht, mits hij de Opdrachtgever onverwijld en in ieder geval binnen de voor nakoming van de verplichting overeengekomen termijn de tekortkoming en de oorzaak daarvan schriftelijk, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, heeft meegedeeld.
7. Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: onvoldoende beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerd personeel, ziekte van personeel, staking, werkliedenuitsluiting, grondstoffentekort, transportproblemen, niet-nakoming van de verplichtingen door toeleveranciers, storingen in de productie van de Opdrachtnemer, enig tekortschieten van door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden, liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van de Opdrachtnemer en/of de door hem ingeschakelde derden of een dreigende vertraging in de uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst. Voornoemde omstandigheden zijn derhalve voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
8. De Partij die een beroep doet op overmacht, verplicht zich om – voor zover dit redelijkerwijs van haar verlangd kan worden – iedere oorzaak van overmacht zo snel mogelijk op te heffen dan wel te doen opheffen.
9. Indien de Opdrachtnemer door Overmacht voor een periode van 30 dagen in de onmogelijkheid verkeert haar verplichtingen onder de Onderhoudsovereenkomst na te komen, is de Opdrachtgever gerechtigd de Onderhoudsovereenkomst onmiddellijk schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden.

Artikel 18. Verzekering

1. Opdrachtnemer verklaard dat hij is verzekerd en zich gedurende de uitvoering van deze Onderhoudsovereenkomst verzekerd houdt tegen de navolgende risico:
 - Bedrijfsaansprakelijkheid met een verzekerde som van minimaal € 1.250.000, - per gebeurtenis. De verzekering dient in ieder geval tweemaal per jaar een maximale uitbetaling toe te staan. De totaal verzekerde som per verzekeringsjaar bedraagt derhalve € 2.500.000, -.

Artikel 19. Evaluatie en aanpassingen

1. Opdrachtgever evalueert minimaal twee (2) maal per jaar de uitvoering van de Opdracht en het resultaat ervan. Opdrachtnemer stelt een format op voor het evaluatieoverleg, mede op basis van de Overeenkomst en bijlagen. Na goedkeuring door Opdrachtgever wordt dit format gehanteerd voor de evaluatie. De onderwerpen van evaluatie omvatten in ieder geval en indien van toepassing:
 - i. de kwaliteit;
 - ii. de (wijze van) facturatie;
 - iii. oplevering en levertijd;
 - iv. service, nazorg onderhoudstermijnen en garantie;
 - v. algemene ervaringen met Opdrachtnemer.
2. Verder kunnen de tussen Partijen gesloten contractbijlagen op verzoek van de Partijen, worden geëvalueerd. Partijen kunnen voorstellen doen om het onderhavige document, de uitvoeringsvoorwaarden social return, het overzicht van de Apparatuur en de toe te passen Inkoopvoorwaarden aan te passen. Aanpassingen op de documenten worden – na goedkeuring door Opdrachtgever - door Leverancier verwerkt. Tijdens deze evaluatie wordt het document in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in achterliggende periode van het document, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening of de lopende procedures. Indien nodig, kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk twee (2) weken voor het evaluatieoverleg ingediend worden.
3. Indien een van Partijen gedurende de uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst wenst af te wijken van de tussen Partijen geldende voorwaarden, alsmede het Programma van Eisen en de Aanbestedingsleidraad dan dient de Partij dit schriftelijk aan de wederpartij kenbaar te maken en te motiveren. Indien akkoord, dient de wederpartij schriftelijk in te stemmen.

Artikel 20. Overdracht rechten en plichten

1. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de uit deze Onderhoudsovereenkomst voortvloeiende rechten en plichten, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, aan een derde partij over te dragen, te vervreemden, of te bezwaren. De toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.
2. Na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is de Opdrachtnemer gerechtigd om rechten met betrekking tot deze Onderhoudsovereenkomst over te dragen bij een overname binnen het concern of bij een overdracht van aandelen binnen het concern. Indien de Opdrachtnemer het voornemen heeft een dergelijke situatie te creëren of een dergelijke situatie voorziet, meldt hij dit terstond aan de Opdrachtgever.

Artikel 21. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op deze Onderhoudsovereenkomst is het Nederlands recht en alle vigerende wettelijke bepalingen die betrekking hebben op de gevraagde Levering en dienstverlening gedurende de gehele contractduur van toepassing.
2. Aan deze Onderhoudsovereenkomst kunnen eerst rechten worden ontleend nadat beide partijen beschikken over een door beide partijen getekend exemplaar. Voor zover de uitvoering van deze

Onderhoudsovereenkomst wezenlijk beïnvloed wordt door wijzigingen in wet of verordening, voeren partijen overleg over de regeling van de gevolgen voor deze Onderhoudsovereenkomst.

3. In gevallen waarin deze Onderhoudsovereenkomst niet voorziet of in geval van geschillen met betrekking tot deze Onderhoudsovereenkomst, trachten partijen in goed overleg tot een oplossing te komen. Indien geen oplossing kan worden bereikt, zal ter zake de uitspraak worden gevraagd van de daartoe bevoegde rechter.
4. Indien één of meer bepalingen van deze Onderhoudsovereenkomst nietig mochten blijken te zijn, of worden verklaard, zullen de overige bepalingen van kracht blijven. Partijen zullen over de omstreden bepaling(en) overleg plegen teneinde een zodanige vervangende regeling te treffen dat de strekking van deze Overeenkomst behouden blijft.
5. Aanpassingen of aanvullingen op de Onderhoudsovereenkomst, die niet schriftelijk door Opdrachtgever zijn bevestigd, zijn niet rechtsgeldig. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht. De Onderhoudsovereenkomst wordt gewijzigd indien wetgeving dit noodzakelijk maakt.
6. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor het verhaal van belastingen, premies, enzovoorts in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid en verbindt zich eventueel op de Opdrachtgever verhaalde bedragen volledig te vergoeden.

Artikel 22. Registratie en informatie

1. Partijen verschaffen elkaar desgevraagd de informatie die zij redelijkerwijs behoeven voor een inzicht in de nakoming van de in deze Onderhoudsovereenkomst aangegane verplichtingen.
2. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over relevante ontwikkelingen met betrekking tot zijn bedrijfsvoering (waaronder fusies e.d.).

Artikel 23. Onderaanneming

Het inzetten van eventuele onderaannemers in het kader van deze Onderhoudsovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van zijn plicht om te borgen dat de dienstverlening conform deze Onderhoudsovereenkomst wordt uitgevoerd. De Opdrachtnemer blijft ten allen tijde hiervoor verantwoordelijk.

Artikel 24. Geheimhouding

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

Artikel 25. Tussentijdse wijzigingen

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

Artikel 26. Algemene bepalingen

Op deze Onderhoudsovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 27. Slotbepaling

Door ondertekening van deze Onderhoudsovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge, dan wel schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen diensten.

Wijzigingen op deze Onderhoudsovereenkomst zijn uitsluitend geldig indien deze reglementair zijn overeengekomen.

Aan deze Onderhoudsovereenkomst zijn bij ondertekening de volgende bijlagen gehecht die daarvan een integraal onderdeel uitmaken.

Bijlage 1: Leveringsovereenkomst inclusief bijlagen;

Bijlage 2: Verwerkersovereenkomst;

Bijlage 3: Uitvoeringsvoorwaarden social return;

Bijlage 4: Apparatuur;

Bijlage 5: Service Level Agreement

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

<datum>

Gemeente 's-Hertogenbosch

<Opdrachtnemer>

<Naam tekenbevoegde>

<Naam tekenbevoegde>

<functie>

<functie>

Bijlage 1 Leveringsovereenkomst incl. bijlagen

Reeds in bezit van Partijen

Bijlage 2: Verwerkersovereenkomst

Reeds in bezit van Partijen

Bijlage 3: Uitvoeringsvoorwaarden social return;

Reeds in bezit van Partijen

Bijlage 4: Apparatuur

Nog samen te stellen bijlage met:

- Overzicht van de geleverde Apparatuur, type, versie en samenstelling.
- Overzicht van technische, functionele en operationele specificaties waar de Apparatuur aan moet voldoen.
- Overzicht met contactpersonen van Opdrachtgever.
- Overzicht met contactpersonen van Opdrachtnemer.

Bijlage 5: Service Level Agreement

Reeds in bezit van Partijen